

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**  
**Специалист клиентской службы Пенсионного фонда Российской Федерации**

Регистрационный номер
--------------------------

**Содержание**

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Консультирование по стандартным услугам Пенсионного фонда Российской Федерации» .....	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Консультирование по нестандартным услугам Пенсионного фонда Российской Федерации» .....	
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление конфликтами в работе клиентской службы Пенсионного Фонда Российской Федерации» .....	17
3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация деятельности клиентской службы» .....	20
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	26

**I. Общие сведения**

Обеспечение ежедневного обслуживания населения по вопросам, относящимся к функционалу Пенсионного фонда Российской Федерации

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Прием и выдача документов, представленных в целях осуществления пенсионного обеспечения, пенсионного страхования, индивидуального (персонифицированного) учета, по выбору инвестиционного портфеля (управляющей компании), негосударственного пенсионного фонда или на осуществление формирования накопительной пенсии через Пенсионный фонд Российской Федерации, прием документов правопреемников умерших застрахованных лиц и документов по осуществлению выплат материнского капитала, консультирование по широкому спектру пенсионных выплат и выплат социального характера

Группа занятий:

1346	Руководители служб и подразделений в сфере финансовой деятельности и пенсионного страхования	2631	Экономисты
4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы		
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

84.30	Деятельность в области обязательного социального обеспечения
63.11	Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	уровень квалификации	Наименование	Код	уровень (подуровень) квалификации
А	Консультирование по стандартным услугам Пенсионного фонда Российской Федерации	5	Консультирование по назначению пенсии	А/01.5	5
			Консультирование по назначению выплат социального характера	А/02.5	5
В	Консультирование по нестандартным услугам Пенсионного фонда Российской Федерации	6	Консультирование по сложным и нестандартным случаям назначения пенсии	В/01.6	6
			Консультирование по сложным и нестандартным случаям назначения выплат социального характера	В/02.6	6
С	Управление конфликтами в работе клиентской службы Пенсионного фонда Российской Федерации	6	Установление причин, обобщение и анализ конфликтных ситуаций с застрахованными лицами	С/01.6	6
			Урегулирование конфликтных ситуаций с застрахованными лицами	С/02.	6
D	Организация деятельности клиентской службой Пенсионного фонда Российской Федерации	7	Планирование и управление деятельностью клиентской службы	D/01.7	7
			Мониторинг и контроль деятельности клиентской службы	D/02.7	7

### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование Консультирование по стандартным Код А Уровень 5

услугам Пенсионного фонда  
Российской Федерации

квалификации

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
					Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист Специалист-эксперт Ведущий специалист-эксперт
---	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2631	Экономисты
ЕКС <sup>3</sup>	-	-
ОКПДТР <sup>4</sup>	26541	Специалист
ОКСО <sup>5</sup>	5.38.03.01	Экономика
	5.38.03.02	Менеджмент

### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Консультирование по назначению пенсии	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	---	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
					Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Вызов клиента
	Установление личности гражданина
	Общение с посетителем, консультирование по конкретному вопросу
	Выяснение причины и цели обращения
	Анализ сложившейся ситуации
	Разъяснение прав и обязанностей заявителю
	Регистрация обращения
	Получение от клиентов необходимых документов и оценка их достаточности и корректности
	Проверка полноты предоставленного застрахованными лицами пакета и правильности оформления документов на основе информации баз данных и запросов в другие регионы и СМЭВ
	Составление заявления
	Регистрация заявления
	Рассмотрение документов
	Оценка документов
	Оценка права по предоставленным документам (проверка факта получения выплат в ПФР)
	Проверка возможности улучшения пенсионного обеспечения (право на накопительные и другие выплаты)
	Сканирование/копирование документов, заверение необходимых копий
	Загрузка данных в ПК - выгрузка в ПТК НВП
	Формирование макета ВД
	Выдача расписки
	Формирование ЭВД и бумажного дела
	Принятие решения по обращению
	Оформление и направление запросов в компетентные органы
	Подготовка запросов на корректировку ЛС ЗЛ (при необходимости)
	Предоставление застрахованным лицам сервисов, установленных договорами об обязательном пенсионном страховании
	Учет и обеспечение хранения документов застрахованных лиц
	Оказание содействия в истребовании дополнительных документов или недостающих документов, или запросе документов, например, в стаже к зарплате (по мере необходимости)
	Выдача справок, уведомлений о приеме документов заявителю
	Передача в профильный отдел (отдел назначения) пакета документов в обработку, в том числе по технологическим процессам
	Обработка заявлений и обращений, в том числе электронных, застрахованных лиц
	Информирование застрахованных лиц о правилах индексации пенсий
	Информирование застрахованных лиц о социальной доплате до уровня прожиточного минимума пенсионера
	Информирование застрахованных лиц о правилах перерасчета пенсии

	Информирование застрахованных лиц о выплате и доставке пенсий
	Информирование застрахованных лиц о приостановлении, прекращении возобновления выплаты пенсии
	Информирование застрахованных лиц о возврате излишне выплаченных сумм пенсии
	Информирование застрахованных лиц об удержании из пенсий
	Информирование застрахованных лиц о размере фиксированной выплаты к страховой пенсии по старости
	Информирование застрахованных лиц о правилах формирования и расчета будущей пенсии
	Информирование застрахованных лиц о видах пенсий, условиях их назначения
	Информирование застрахованных лиц о пенсионных накоплениях
	Информирование застрахованных лиц о доплате к пенсии для отдельных профессиональных категорий граждан
	Информирование застрахованных лиц о компенсации проезда к месту отдыха и обратно гражданам, проработавшим в районах Крайнего Севера и местностях, приравненных к Крайнему Северу
	Осуществление выдачи застрахованным лицам подготовленных документов
Необходимые умения	Рассчитывать размер индексации пенсии
	Рассчитывать федеральную и региональную доплату к пенсии
	Учитывать денежные эквиваленты предоставляемых пенсионеру мер социальной поддержки по оплате пользования телефоном, жилых помещений и коммунальных услуг, проезда на всех видах пассажирского транспорта, а также денежные компенсации расходов по оплате этих услуг
	Осуществлять предварительные расчеты размера будущей пенсии в зависимости от выбора вариантов пенсионных схем
	Выбирать способ доставки пенсии или его изменения
	Разъяснять порядок приостановления, прекращения и восстановления выплаты пенсии
	Объяснять функциональные особенности фиксированной выплаты (фиксированной части пенсии)
	Поддерживать контакт с клиентами
	Принимать и оценивать документы
	Обеспечивать проверку поступившей от гражданина информации
	Вести телефонные переговоры
	Работать с периферийными устройствами

	Вносить полученную информацию в базы данных в соответствии с требованиями программного обеспечения
	Создавать электронное дело
	Формировать текст документов, проверять по информационным базам данных
	Предотвращать конфликтные ситуации
	Применять методы маркетинга
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения
	Административные регламенты
	Инструктивно-справочные материалы
	Нормативные правовые и иные акты в сфере противодействия коррупции
	Требования Кодекса профессиональной этики
	Правила индексации пенсии
	Порядок предоставления социальной доплаты к пенсии
	Размер прожиточного минимума в субъекте Российской Федерации
	Порядок перерасчета размера страховой пенсии без заявления, по заявлению, с учетом нестраховых периодов
	Порядок выплаты и доставки пенсий
	Порядок прекращения, приостановления и возобновления выплаты пенсии
	Порядок информирования Пенсионного фонда Российской Федерации о необходимости возврата излишне выплаченных сумм пенсии
	Правила удержания из пенсии на основании: исполнительных документов; решений органов, осуществляющих пенсионное обеспечение, о взыскании сумм пенсий, излишне выплаченных пенсионеру, в связи с нарушением обязательства безотлагательно извещать орган, осуществляющий пенсионное обеспечение, о наступлении обстоятельств, влекущих за собой изменение размера пенсии или прекращение ее выплаты, в том числе об изменении места жительства; решений судов о взыскании сумм пенсий вследствие злоупотреблений со стороны пенсионера, установленных в судебном порядке
	Предназначение и размер фиксированной выплаты
	Правила раскрытия информации
	Виды пенсий, условия их назначения
	Условия возникновения права на страховую пенсию по старости
	Законодательство о пенсионных накоплениях
	Правила документооборота
	Правила повышения лояльности потребителей финансовых услуг
	Программа государственного софинансирования формирования пенсионных накоплений

	Выплата пенсионных накоплений правопреемникам
	Перечень НПФ и УК
	Размещение средств пенсионных накоплений на банковских депозитах
	Правила ведения телефонных переговоров
	Электронный документооборот
	Основы управления коммуникациями
	Основы этики делового общения
	Требования охраны труда
Другие характеристики	Стрессоустойчивость
	Вежливость
	Доброжелательность

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Консультирование по назначению выплат социального характера	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разъяснение и формирование документов для получения набора социальных услуг или его денежного эквивалента
	Разъяснение и оформление документов для выплаты пособия из средств Пенсионного фонда Российской Федерации на погребение умерших пенсионеров, не подлежавших обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти, а также начисленной и неполученной пенсионером суммы пенсии
	Осуществление расчета изменения размера страховой пенсии по старости и страховой пенсии по инвалидности в связи с наличием у пенсионера дополнительного заработка, с которого начислены (уплачены) страховые взносы на страховую пенсию, а также в связи с другими обстоятельствами
	Установка размера ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан из числа ветеранов, инвалидов, включая детей-инвалидов, бывших несовершеннолетних узников фашизма, лиц, пострадавших в результате воздействия радиации
	Проверка обстоятельств, влияющих на изменение размера ЕДВ, а также влекущих прекращение ежемесячной денежной выплаты
	Установка размера дополнительного ежемесячного материального обеспечения инвалидам Великой Отечественной войны; участникам Великой Отечественной войны; бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их



	<p>союзниками в период Второй мировой войны, военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, а также военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;</p> <p>вдовам военнослужащих, погибших в период войны с Финляндией, Великой Отечественной войны, войны с Японией, вдовам умерших инвалидов Великой Отечественной войны;</p> <p>лицам, награжденным знаком «Житель блокадного Ленинграда»;</p> <p>бывшим совершеннолетним узниками нацистских концлагерей, тюрем и гетто, гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие чернойбыльской катастрофы</p> <p>Установка размера дополнительного материального обеспечения</p>
Необходимые умения	<p>Определять по предоставленным документам отнесение застрахованного лица к перечню федеральных или региональных льготников</p>
	<p>Оформлять документы для выплаты пособия из средств Пенсионного фонда Российской Федерации на погребение умерших пенсионеров, не подлежавших обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти, а также начисленной и неполученной пенсионером суммы пенсии</p>
	<p>Выдавать справку о суммах пенсии, не выплаченных при жизни пенсионеру, возможным наследникам умершего пенсионера до истечения шестимесячного срока на основании их заявления и запроса нотариуса.</p>
	<p>Осуществлять консультирование по вопросам осуществления выплат социального характера</p>
	<p>Работать с профильными программными комплексами</p>
	<p>Оценивать правильность предоставленных документов; формировать макет; отправлять документы в профильный отдел</p>
	<p>Формировать необходимый комплект документов для установления и осуществления выплат социального характера</p>
	<p>Консультировать заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) территориальных органов</p>
	<p>Оформлять документы для получения набора социальных услуг или его денежного эквивалента</p>
	<p>Оформлять документы для получения ежемесячной денежной выплаты</p>
	<p>Оформлять документы для получения дополнительного ежемесячного материального обеспечения</p>
	<p>Оформлять документы для получения дополнительного материального обеспечения</p>
	<p>Составлять отчеты по итогам выполнения деятельности</p>
Необходимые знания	<p>Пенсионное законодательство Российской Федерации</p>
	<p>Законодательство о социальных выплатах в Российской Федерации</p>
	<p>Требования Кодекса профессиональной этики</p>
	<p>Правила предоставления набора социальных услуг получателям</p>

	ежемесячной денежной выплаты
	Форма заявления об отказе от получения НСУ (социальной услуги)
	Форма заявления о предоставлении НСУ (социальной услуги)
	Форма заявления о возобновлении предоставления НСУ (социальной услуги)
	Форма заявления об отзыве ранее поданного заявления об отказе от получения НСУ (социальной услуги), о предоставлении НСУ (социальной услуги) или о возобновлении предоставления НСУ (социальной услуги)
	Форма выписки из Федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи
	Форма заявления на выплату социального пособия на погребение
	Форма заявления о выплате начисленной и неполученной пенсионером суммы пенсии (бланк заявления)
	Размер ежемесячной денежной выплаты исходя из фактического индекса роста потребительских цен, выплат, пособий и компенсаций
	Форма заявления на назначение ЕДВ
	Форма заявления на назначение дополнительного материального обеспечения
	Основные сведения об инвестировании средств пенсионных накоплений
	Выбор инвестиционного портфеля государственной УК
	Правила систематизации работы с потребителями финансовых услуг
	Размер дополнительного ежемесячного материального обеспечения
	Размер дополнительного материального обеспечения
	Перечень федеральных и региональных льготников
	Сроки осуществления выплат социального характера
	Требования охраны труда
Другие характеристики	Стрессоустойчивость
	Вежливость
	Доброжелательность

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Консультирование по нестандартным услугам Пенсионного фонда Российской Федерации			Код	В	Уровень квалификации	6
Происхождение	Оригинал	X	Заимствовано				

обобщенной трудовой функции			из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Главный специалист-эксперт
---	----------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2631	Экономисты
ЕКС <sup>6</sup>	-	-
ОКПДТР <sup>7</sup>	26541	Специалист
ОКСО <sup>8</sup>	5.38.03.01	Экономика
	5.38.03.02	Менеджмент

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Консультирование по сложным и нестандартным случаям назначения пенсии	Код	В/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	---	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Консультирование клиента по видам и размерам осуществляемых выплат, а также по правилам оформления необходимой документации
----------------------	--

Уточнение размера заработной платы застрахованного лица с целью установления пенсии
Расчет размера будущей пенсии
Формирование клиентской отчетности пенсионного фонда
Уточнение потребностей застрахованных лиц в видах и размерах выплат
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о компенсации проезда к месту отдыха и обратно гражданам, проработавшим в районах Крайнего Севера и местностях, приравненных к Крайнему Северу (МКС)
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о компенсации переезда из районов Крайнего Севера к новому месту жительства неработающим пенсионерам
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере выплаты в связи со смертью пенсионера
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере пенсионного обеспечения лицам, проживающим за границей
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере пенсионного обеспечения лицам, прибывших из республик бывшего СССР
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере ежемесячной денежной выплаты
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере дополнительного ежемесячного материального обеспечения
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере дополнительного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере страховой пенсии по инвалидности
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о государственной пенсии по инвалидности
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о размере социальной пенсии по инвалидности
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о выплате двух пенсий одновременно
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о выплате по уходу за нетрудоспособными гражданами, детьми-инвалидами и инвалидами с детства I группы
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о ежемесячной денежной выплате в повышенном размере пенсий и пособий
Информирование и определение потребностей застрахованных лиц о пенсионном обеспечении северян
Внесение информации о застрахованном лице и его представителях в информационную систему
Регистрация обращения застрахованного лица
Консультирование застрахованного лица о размере пенсионной выплаты
Выдача застрахованному лицу подтверждающих документов
Прием и проверка комплектности документов застрахованного лица
Уточнение назначенных социальных выплат, размера и видов пенсии

Формирование справки о размере пенсии и социальных выплат
Формирование справки о перерасчете размера пенсии
Изменение способа доставки пенсии и социальных выплат
Формирование документов о переводе с одной пенсии на другую
Формирование документов о возобновлении, восстановлении или прекращении выплаты пенсии
Формирование запроса на передачу выплатного (пенсионного) дела в ТО ПФР по новому месту жительства
Формирование выписки о состоянии индивидуального лицевого счета
Формирование документов о назначении и доставке пенсии
Формирование документов о назначении срочной или единовременной выплаты из средств пенсионных накоплений
Формирование информации о коэффициентах и стаже застрахованного лица
Формирование документов о выдаче сертификата на материнский капитал и о распоряжении его средствами
Информирование застрахованного лица о страховщике по формированию средств пенсионных накоплений
Формирование справки об отнесении застрахованного лица к категории граждан предпенсионного возраста
Формирование документов о согласии на осуществление неработающим трудоспособным лицом ухода за нетрудоспособным гражданином (за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет или инвалидом с детства I группы) и документов о назначении такой выплаты
Проведение консультаций с руководителем клиентской службы по сложным вопросам назначения пенсии и установления выплат социального характера
Формирование бумажного и электронного видов пенсионного дела застрахованного лица с применением технологии сканирования документов
Уточнение оснований для выплаты пенсии и выплат социального характера, имеющих у застрахованного лица
Заполнение информационных форм по выплате пенсии и выплат социального характера
Уточнение наличия дополнительных льгот у застрахованного лица
Уточнение информации о наличии иждивенцев у застрахованного лица
Уточнение контактных данных застрахованного лица и его представителей
Уточнение истории трудовой занятости застрахованного лица с целью установления размера пенсионного обеспечения
Уточнение нетрудовых периодов, включаемых в страховой стаж
Уточнение платежных реквизитов застрахованного лица с целью осуществления выплат
Оформление и переоформление пенсии по потере кормильца на правопреемника умершего застрахованного лица
Подготовка копий документов для передачи их застрахованному лицу
Заверение принятых документов печатью и подписью
Печать необходимых для выплаты пенсии и выплат социального характера документов
Выдача застрахованному лицу расписки о принятии документов

	Направление документов в профильный отдел с целью проведения расчета пенсии
	Выдача застрахованным лицам подготовленных документов с разъяснением изложенных в них положений
Необходимые умения	Проверять комплектность и правильность заполнения поданных застрахованным лицом документов
	Консультировать застрахованное лицо по видам и размерам положенных застрахованному лицу выплат
	Работать со специализированным программным обеспечением
	Использовать правовые информационные ресурсы
	Формировать необходимый комплект документов для установления и осуществления выплат пенсий
	Проводить консультации с застрахованными лицами
	Оказывать помощь в решении сложных вопросов
	Применять пенсионное законодательство на практике
	Направлять запросы в службы опеки, органы опеки, МВД, Центр занятости, ФСС, ЗАГС, Архивы, кадровые службы предприятий
Необходимые знания	Пенсионное законодательство Российской Федерации
	Законодательство о социальных выплатах в Российской Федерации
	Нормативные акты по оформлению пенсии и выплат социального характера
	Формы заявлений о назначении пенсии, о единовременной выплате средств пенсионных накоплений, о доставке пенсии, о переводе с одной пенсии на другую, о назначении срочной пенсионной выплаты из средств пенсионных накоплений, о факте осуществления (прекращения) работы, о перерасчете размера пенсии, о возобновлении выплаты пенсии, о прекращении выплаты пенсии, о восстановлении выплаты пенсии, об отказе от получения назначенной пенсии, о запросе на передачу выплатного (пенсионного) дела в ТО ПФР по новому месту жительства
	Правила работы с оргтехникой
	Правила пенсионного обеспечения и страхования в Российской Федерации

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Консультирование по сложным и нестандартным случаям назначения выплат социального характера	Код	В/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Консультирование клиента по видам и размерам осуществляемых выплат, а также по правилам оформления необходимой документации				
	Прием документов по мерам государственной поддержки российских семей, в которых с 2007 года родился или был усыновлен второй				

ребенок (а также третий, четвертый и любой следующий ребенок, если до этого право на материнский капитал не возникало или не оформлялось), а также, в которых начиная с 1 января 2020 года появился первый ребенок и с 2020 года появился второй ребенок.
Консультирование по вопросам компенсации проезда к месту отдыха и обратно гражданам, проработавшим в районах Крайнего Севера и местностях, приравненных к Крайнему Северу (МКС) в виде предоставления проездных документов, обеспечивающих проезд пенсионеров к месту отдыха и обратно и возмещения фактически произведённых пенсионером расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно
Консультирование по вопросам назначения пенсии
Оформление ухода за лицом, достигшим возраста 80 лет
Консультирование застрахованного лица по заполнению заявления на установление выплаты
Внесение информации о застрахованном лице и его представителях в информационную систему
Консультирование застрахованного лица о размере выплаты
Оформление обязательства по уходу за лицом старше 80 лет
Выдача застрахованному лицу подтверждающих документов
Прием и проверка комплектности документов застрахованного лица
Регистрация обращения застрахованного лица
Проведение консультаций с руководителем клиентской службы по сложным вопросам назначения пенсии и установления выплат социального характера
Формирование бумажного и электронного видов пенсионного дела застрахованного лица с применением технологии сканирования документов
Уточнение оснований для выплат социального характера, имеющих у застрахованного лица
Заполнение информационных форм по выплатам социального характера
Консультирование о назначении ежемесячной компенсационной выплаты неработающему трудоспособному лицу, осуществляющему уход за нетрудоспособным гражданином
Консультирование о назначении ежемесячной выплаты неработающему трудоспособному лицу, осуществляющему уход за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет или инвалидом с детства I группы
Оформление компенсации в виде возмещения фактически произведенных расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно гражданам, проработавшим в районах Крайнего Севера и местностях, приравненных к Крайнему Северу (МКС)
Оформление компенсации расходов на оплату стоимости проезда и стоимости провоза багажа, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей к новому месту жительства на территории Российской Федерации, не относящемуся к указанным районам и местностям
Уточнение платежных реквизитов застрахованного лица с целью осуществления выплат
Оформление и переоформление пенсии по потере кормильца на правопреемника умершего застрахованного лица

	Подготовка копий документов для передачи их застрахованному лицу
	Заверение принятых документов печатью и подписью
	Печать необходимых для выплаты пенсии и выплат социального характера документов
	Выдача застрахованному лицу расписки о принятии документов
	Направление документов в профильный отдел с целью проведения расчета пенсии
Необходимые умения	Проверять комплектность и правильность заполнения поданных застрахованным лицом документов
	Обеспечивать проверку поступившей от гражданина информации
	Вносить полученную информацию в базы данных в соответствии с требованиями программного обеспечения
	Создавать электронное дело
	Формировать текст документов
	Проверять по информационным базам данных
	Оценивать право на получение выплат социального характера
	Формировать необходимый комплект документов для установления и осуществления выплат социального характера
	Оценивать правильность предоставленных документов
	Формировать макет дела застрахованного лица
	Отправлять документы в профильный отдел
	Принимать решение по документам
	Консультировать заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) территориальных органов
	Составлять отчеты по итогам выполнения деятельности
	Определять меры государственной поддержки российских семей, в которых с 2007 года родился или был усыновлен второй ребенок (а также третий, четвертый и любой следующий ребенок, если до этого право на материнский капитал не возникало или не оформлялось), а также, в которых начиная с 1 января 2020 года появился первый ребенок и с 2020 года появился второй ребенок
	Оформлять компенсации в виде возмещения фактически произведенных расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно гражданам, проработавшим в районах Крайнего Севера и местностях, приравненных к Крайнему Северу (МКС)
	Оформлять компенсации расходов на оплату стоимости проезда и стоимости провоза багажа, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей к новому месту жительства на территории Российской Федерации, не относящемуся к указанным районам и местностям
	Консультировать застрахованное лицо по видам и размерам положенных застрахованному лицу выплатам
	Работать со специализированным программным обеспечением
	Использовать правовые информационные ресурсы
Оценивать право на получение выплат социального характера	
Формировать необходимый для оформления пенсии и выплат социального характера комплект документов	
Проводить консультации с застрахованными лицами	
Вести телефонные переговоры	
Работать с оргтехникой	
Необходимые	Пенсионное законодательство Российской Федерации



знания	Законодательство о социальных выплатах в Российской Федерации
	Нормативные акты по оформлению пенсии и выплат социального характера
	Перечень документов для получения сертификата на МСК
	Форма заявления на получение сертификата на МСК
	Размер материнского (семейного) капитала (его оставшейся части)
	Особенности оформления документов для граждан, постоянно проживающих за границей
	Форма государственного сертификата на МСК
	Порядок распоряжения средствами МСК о распоряжении средствами МСК на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка
	Формы заявлений о распоряжении средствами МСК, на ежемесячную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка
	Форма заявления о компенсации в виде возмещения фактически произведенных расходов на оплату пенсионерам – «северянам» стоимости проезда к месту отдыха и обратно и перечень документов необходимых для компенсации
	Форма заявления о компенсации расходов, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, лицам, являющимся получателями страховых пенсий и (или) пенсий по государственному пенсионному обеспечению, и членам их семей и перечень документов необходимых для компенсации
	Правила ведения телефонных переговоров
	Правила работы с оргтехникой

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление конфликтами в работе клиентской службы Пенсионного фонда Российской Федерации	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Главный специалист-эксперт
--	----------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
-------------------------------------	----------------------------------

Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2631	Экономисты
ЕКС <sup>9</sup>	-	-
ОКПДТР <sup>10</sup>	26541	Специалист
ОКСО <sup>11</sup>	5.38.03.01	Экономика
	5.38.03.02	Менеджмент

### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Установление причин, обобщение и анализ конфликтных ситуаций с застрахованными лицами	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выявление обстоятельств, провоцирующих конфликтные ситуации с застрахованными лицами
	Описание алгоритма конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
	Определение основных структурных элементов конфликта с застрахованными лицами
	Классификация конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
	Разработка технологических карт управления конфликтами с описанием способов урегулирования конфликтов с застрахованными лицами
	Разработка плана прогнозирования и профилактики конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
Необходимые умения	Выявлять конфликтные ситуации с застрахованными лицами
	Анализировать конфликтные ситуации с застрахованными лицами
	Прогнозировать конфликтные ситуации в зависимости от

	предлагаемых услуг с застрахованными лицами
	Разрабатывать алгоритмы решения конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
	Планировать и эффективно организовывать свою работу с застрахованными лицами
Необходимые знания	Правила медиации
	Закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня
	Классификация конфликтов с застрахованными лицами
	Стороны конфликта
	Условия протекания конфликта с застрахованными лицами
	Определение и факторы возникновения ситуации как конфликтной
	Определение частичного или полного разрешения конфликта с застрахованными лицами
	Обстоятельства, способствующие и снижающие вероятность конфликта
	Основные психологические концепции в конфликтологии
	Модели развития конфликтов с застрахованными лицами
	Правила урегулирования конфликтов с застрахованными лицами
Прочие характеристики	Многофункциональность
	Креативность
	Клиентоориентированность
	Деликатность
	Объективность
	Ответственность
	Высокий уровень исполнительской дисциплины

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Урегулирование конфликтных ситуаций с застрахованными лицами	Код	C/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение начальной стадии возникновения конфликта с застрахованными лицами
-------------------	---

	Выявление причин возникновения конфликта с застрахованными лицами
	Управление процессом конфликта с застрахованными лицами
	Нахождение подхода к клиенту и достижение компромиссов с застрахованными лицами
	Окончательное урегулирование конфликта с застрахованными лицами
Необходимые умения	Прогнозировать возникновение конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
	Определять возникновение конфликтных ситуаций с застрахованными лицами
	Управлять конфликтными ситуациями с застрахованными лицами
	Определять принадлежность конфликтной ситуации к определенной модели
	Определять психологическое состояние застрахованных лиц
	Адаптироваться к изменяющимся условиям и быстро реагировать на конфликтные ситуации
	Правильно расставлять приоритеты
	Устанавливать коммуникации с разными людьми
	Применять навыки делового общения
Необходимые знания	Правила медиации
	Модели решения конфликтов
	Стратегии поведения в конфликтах
	Способы решения конфликтов
Прочие характеристики	Уравновешенность
	Стрессоустойчивость
	Выдержка
	Коммуникабельность
	Вежливость
	Неконфликтность
	Толерантность
	Внимательность
	Доброжелательность
	Справедливость
	Грамотная речь

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование  Код  Уровень

службы

квалификации

Происхождение  
обобщенной  
трудовой  
функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			

Возможные наименования должностей, профессий	Заместитель руководителя клиентской службы Руководитель клиентской службы
---	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – магистратура или специалитет
Требования к опыту практической работы	
Особые условия допуска к работе	отсутствие судимости деловая репутация отсутствие совмещения должностей
Другие характеристики	Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1211	Управляющие финансовой деятельностью
	1346	Руководители служб и подразделений в сфере финансовой деятельности и пенсионного страхования
ЕКС	-	-
ОКПДТР	-	Руководители
ОКСО	5.38.04.01	Экономика
	5.38.04.02	Менеджмент
	5.38.04.08	Финансы и кредит
	5.40.04.01	Юриспруденция

### 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Планирование и управление деятельностью клиентской службы	Код	D/01.7	Уровень квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-------------------------	---

Происхождение  
обобщенной  
трудовой  
функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных процессов
	Осуществление активного руководства процессами
	Наблюдение, сбор и обобщение данных о процессах
	Моделирование процессов с целью повышения их качества
	Анализ проходящих процессов
	Анализ факторов внешних и внутренней среды, оказывающих влияние на процессы
	Определение и управление рисками
	Осуществление постоянного контроля всех процессов
	Контроль достижения индикаторов положительного результата
	Управление человеческими ресурсами
	Определение эффективности и результативности работы персонала
	Консультирование персонала и потребителей по сложным вопросам
	Управление внутренними и внешними коммуникациями
	Урегулирование конфликтных ситуаций
	Проведение обучения и поддержание информированности персонала
	Обновление документов в соответствии с изменением нормативной базы и требований
	Подготовка и проверка правильности составления отчетности
	Работа с жалобами
Осуществление взаимодействия с саморегулируемыми организациями и органами власти	
Необходимые умения	Применять законодательную, нормативную правовую базу, стандарты деятельности
	Собирать и анализировать информацию
	Планировать деятельность с применением правил мониторинга,

	промежуточного и конечного контроля
	Формировать документы
	Применять правила медиации
	Пользоваться автоматизированными информационными системами и базами данных
	Управлять коммуникациями
	Составлять и анализировать отчетность
	Вносить изменения в процессы с учетом внешних и внутренних факторов
	Управлять рисками
	Строить финансово-экономические модели
Необходимые знания	Законодательство, нормативная правовая база по виду профессиональной деятельности
	Требования к документальной базе
	Финансово-экономические и правовые основы реализуемых процессов
	Правила принятия решений
	Правила проведения переговоров
	Внешние и внутренние факторы, влияющие на процессы
	Перечень рисков и методы управления ими
	Организационная структура и корпоративная культура
	Стандарты деятельности, инструкции и регламенты
	Инфраструктура организации
	Правила работы с договорной базой
	Правила управления персоналом

	Правила подбора персонала
	Правила работы с жалобами
	Внутренняя нормативная база организации
	Автоматизированные информационные системы и базы данных
	Существующие каналы коммуникаций
Прочие характеристики	

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг и контроль деятельности клиентской службы	Код	D/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

<b>Трудовые действия</b>	Проверка соблюдения требований, установленных Федеральным законом
	Контроль за обеспечением постоянного оперативного управления деятельностью
	Контроль за своевременной реализацией решений
	Проверка соблюдения порядка ведения аналитического учета
	Проверка порядка назначения пенсии
	Проверка соблюдения правил выплаты средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего застрахованного лица
	Контроль за соблюдением Кодекса профессиональной этики
	Контроль за правильностью выявления операций, подлежащих обязательному контролю
	Контроль за сбором, использованием, хранением и передачей информации, в том числе информации, содержащей конфиденциальные сведения и персональные данные
	Контроль за соблюдением требований к раскрытию, распространению и предоставлению информации



	Отслеживание на основании имеющейся (полученной) информации действий, которые могут вызвать конфликт интересов
	Формирование документов при осуществлении внутреннего контроля
	Составление плана проведения мероприятий по осуществлению внутреннего контроля на текущий год
	Формирование отчетов о проведенных проверках
	Ознакомление сотрудников с правилами организации и осуществления внутреннего контроля и внесенными в них изменениями и дополнениями
<b>Необходимые умения</b>	Использовать знания федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов, предметно соответствующих видам проводимых мероприятий
	Планировать, организовать и осуществлять внутренний контроль исходя из масштабов деятельности
	Самостоятельно определять способы (методы) осуществления проверок с учетом целей и задач проверки, характера проверяемой деятельности и возникающих вопросов при анализе документов
	Использовать информационные системы (базы данных), непосредственно связанные с осуществляемой фондом деятельности
	Работать с большими массивами данных
	Анализировать на основании имеющейся (полученной) информации условия, которые могут вызвать конфликт интересов
<b>Необходимые знания</b>	Требования Федеральных законов и иных нормативных правовых актов
	Правила организации и осуществления внутреннего контроля
	Кодекс профессиональной этики фонда
	Методы работы с информационными системами (базами данных), непосредственно связанными с назначением пенсии
	Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации
	Требования охраны труда

#### **IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта**

##### **4.1. Ответственная организация-разработчик**

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

- 
- 1 Общероссийский классификатор занятий.
  - 2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
  - 3 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
  - 4 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
  - 5 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.
  - 6 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
  - 7 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
  - 8 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.
  - 9 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.
  - 10 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.
  - 11 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.