

ПРО ФСС ПО СМС

«ИНФОРМИРОВАНИЕ СТРАХОВАТЕЛЕЙ» — НОВЫЙ ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ ФОНДА СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ, ПРИЗВАННЫЙ ОПЕРАТИВНО ОПОВЕЩАТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ ОБО ВСЕХ ИЗМЕНЕНИЯХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ И НАПОМИНАТЬ О ВАЖНЫХ ДАТАХ И ДЕЛОВЫХ СОБЫТИЯХ В ПРОСТОЙ И УДОБНОЙ ДЛЯ БОЛЬШИНСТВА ФОРМЕ: ПО СМС. НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ В ПРОЕКТЕ УЧАСТВУЮТ ДЕВЯТЬ РЕГИОНОВ РОССИИ: ОРЛОВСКАЯ, ВОРОНЕЖСКАЯ, ИВАНОВСКАЯ, КАЛУЖСКАЯ, САРАТОВСКАЯ, КУРСКАЯ, КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТИ, ЕВРЕЙСКАЯ АВТОНОМНАЯ ОБЛАСТЬ И РЕСПУБЛИКА МАРИЙ ЭЛ. НЕКОТОРЫЕ ИЗ НИХ РАССКАЗАЛИ О ХОДЕ И ПРЕИМУЩЕСТВАХ ПРОЕКТА.

ЕВРЕЙСКАЯ АВТОНОМНАЯ ОБЛАСТЬ: С ЧЕГО ВСЕ НАЧАЛОСЬ

Практику оповещения страхователей Еврейской автономии с помощью СМС-сообщений региональное отделение Фонда начало применять еще с 2013 года.

Толчком для такого обмена информацией послужила необходимость повышения грамотности страхователей в сфере обязательного социального страхования. В связи с молниеносными изменениями в законодательстве и современным ритмом работы в целом смс-информирование стало удобным и доступным способом для обмена информацией — как для страхователей Еврейской автономной области, так и для регионального отделения Фонда.

В 2013 году отделение Фонда разработало концепцию более эффективного обучения работников бухгалтерских служб

области по различным направлениям обязательного социального страхования. Целью отделения было организовать постоянную трансляцию новой, свежей информации страхователям в течение всего рабочего года. Суть непрерывного информирования заключалась в повышении грамотности страхователей в области обязательного социального страхования и дополнительной правовой помощи для них.

Для этого мы расширили периодичность проведения обучающих семинаров и стали проводить их еженедельно, ежемесячно и ежеквартально. Для того чтобы страхователи могли вовремя узнавать об обучении, отделение Фонда приняло решение создать базу данных электронных адресов и мобильных телефонов работодателей. Заручившись их поддержкой и получив от них положительный отклик, мы начали ее формирование.

ПРАКТИКУМ



Для получения СМС-рассылки страхователи должны заполнить согласие. Форма согласия размещена в свободном доступе в региональном отделении Фонда — во всех кабинетах приема и оказания государственных услуг страхователям. Также ее можно скачать на сайте отделения Фонда.

На сегодняшний день в Еврейской автономной области зарегистрировано 3964 страхователя. За четыре года работы смс-рассылки в отделении ФСС сформирована база мобильных телефонов страхователей, которая включает в себя более 2 тыс. телефонов. Пополнение номеров мобильных телефонов осуществляется во время обучающих семинаров и приемов страхователей при получении услуг Фонда.

С 1 июля 2017 года на территории Еврейской автономной области стартовал пилотный проект Фонда социального страхования РФ «Информирование страхователей». Целью проекта является повышение собираемости страховых взносов и снижение темпа роста недоимки по страховым взносам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний за счет своевременного донесения нужной информации до страхователей. Так как в отделении Фонда уже была подготовлена

основная платформа для работы в данном пилотном проекте, то отделение без сложностей продолжило работу по этому направлению.

Наша задача сегодня — охватить 100% страхователей СМС-оповещением. Следуя ей, отделение Фонда проводит работу по разделению страхователей на группы, исходя из направлений их деятельности, для создания более эффективных смс-текстов. Это страхователи с численностью работников 25 и менее человек; с численностью работников более 25 человек; те, кто имеет задолженность по страховым взносам; страхователи бюджетной сферы; индивидуальные предприниматели и др.

На сегодняшний день тематика смс-сообщений очень широка и включает в себя оповещения разного характера. Теперь страхователи получают напоминания не только о предстоящем обучении, но и о сроках сдачи отчетности, задолженности по страховым взносам, необходимости подтверждения основного вида экономической деятельности, а также рекомендации о получении услуг ФСС в электронном виде и пр.

Что касается результатов, то в 2017 году отделением Фонда было направлено более 10 тыс. СМС-сообщений. Количество обучающих семинаров по сравнению с 2013 годом увеличилось в два раза. В 2017 году было организовано 40 обучающих семинаров для страхователей, обучено 80% работодателей области. Увеличилось количество оказанных услуг в электронном виде. Так, в 2017 году региональное отделение Фонда оказало через Единый портал государственных услуг на 1734 услуги больше по сравнению с 2016 годом. Повысилась дисциплина страхователей в соблюдении сроков отчетности.

Информирование страхователей по СМС — очень удобный и эффективный способ обратной связи. Страхователи Еврейской автономной области теперь всегда в

курсе, где и когда пройдет очередное обучение. Благодаря СМС-информированию значительно увеличилось количество просмотров сайта регионального отделения. Работодатели вовремя узнают, какие изменения произошли в законодательстве и в каком разделе сайта отделения Фонда их можно посмотреть. Работники бухгалтерских служб уверены, что не пропустят сроки сдачи отчета и своевременной оплаты страховых взносов в Фонд социального страхования.

ОРЕЛ: ПИОНЕРЫ ПРОЕКТА

В условиях динамично меняющегося законодательства работодатели часто совершают нарушения: пропускают подтверждение основного вида экономической деятельности, сдают отчетность с нарушением срока, допускают образование задолженности по страховым взносам. Как итог — применение к организациям территориальными отделениями Фонда социального страхования различного рода санкций: от установки повышенного тарифа страховых взносов до начисления пени и штрафов.

Избежать негативных последствий страхователям как раз и позволяет их своевременное оповещение. Надо сказать, что сегодня многие государственные структуры, финансовые учреждения, IT-компании, транспортные и почтовые службы широко используют для своих целей СМС-рассылку. Орловское региональное отделение Фонда социального страхования не стало исключением и в 2016 году разработало и внедрило проект оповещения страхователей посредством СМС-сообщений.

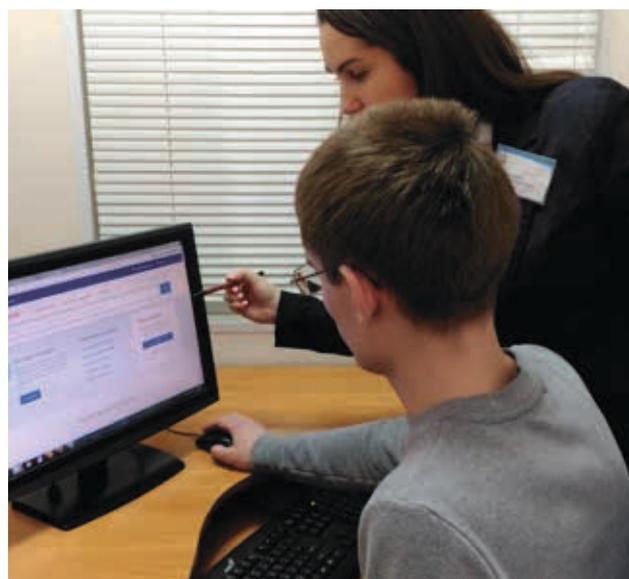
Обзвонить всех работодателей (а их в Орловской области зарегистрировано почти 19 тыс.) и донести до них всю необходимую важную информацию — процесс долгий и

трудоемкий. А с помощью СМС-рассылки довести информацию до каждого страхователя можно гораздо быстрее, при этом не дублируя ее.

Реализация поставленной цели началась с формирования первичной базы данных из мобильных номеров ответственных за финансово-хозяйственную деятельность орловских предприятий. Таким образом, на начальном этапе в Орловском региональном отделении Фонда социального страхования насчитывалось более 3 тыс. мобильных номеров руководителей и главных бухгалтеров.

Первые СМС с заглавием «ФСС» страхователи получили уже в октябре 2016 года по итогам отчетной кампании за 9 месяцев. Далее база данных постепенно пополнялась, как пополнялись и темы сообщений для новых СМС-рассылок.

Результаты внедрения проекта не заставили себя долго ждать. Своевременное уведомление позволило руководителям, находящимся в постоянном цейтноте, быть в курсе последних изменений в сфере обязательного социального страхования, своевременно предупреждать возможные нарушения законодательства.



 ПРАКТИКУМ

За все время реализации проекта орловским страхователям было разослано более 22 тыс. сообщений. Часть сообщений содержала требования погасить имеющуюся перед Фондом социального страхования задолженность по страховым взносам. Данная мера уже позволила восстановить в бюджет отделения Фонда социального страхования свыше 2 млн руб.

СМС-рассылка стала для страхователей хорошим помощником во взаимодействии с Фондом социального страхования. Причем свои преимущества в ней нашли как работодатели, так и само госучреждение.

МАРИЙ ЭЛ: ПРОЕКТ ПОКАЗАЛ СВОЮ ЖИЗНЕСПОСОБНОСТЬ

Для реализации проекта в Республике Марий Эл региональным отделением ФСС была создана рабочая группа, утвержден план мероприятий («дорожная карта»), разработана анкета страхователя, в рамках информационной кампании организован автообзвон страхователей. Кстати, разработанная анкета, кроме письменного согласия страхователя на получение СМС-уведомлений, содержит также возможность указания адреса электронной почты, что является дополнительной возможностью информирования в случае отсутствия у работодателя служебного номера мобильного телефона для получения СМС-сообщений. Работодателям, имеющим недоимку, направляются анкеты вместе с требованиями об уплате недоимки и пени, на семинарах регионального отделения до страхователей доводятся преимущества участия в пилотном проекте, на официальном сайте регионального отделения создан соответствующий раздел. На сегодняшний день актуальная база отделения Фонда телефонных номеров страхо-

вателей насчитывает уже более 5 тыс., или 40% от всех страхователей республики.

С технической стороны проект реализуется следующим образом: был заключен договор с поставщиком услуг связи, рассылка СМС-сообщений осуществляется с использованием программного продукта, который позволяет загрузить список адресатов и шаблон сообщения в соответствии с потребностями отделов регионального отделения, участвующих в проекте.

Плюсы использования такого канала связи со страхователями очевидны: во-первых, обращение направлено только целевой аудитории; во-вторых, информация доводится в максимально короткие сроки; в-третьих, стоимость сообщения в несколько раз ниже почтового отправления.

С момента запуска на территории Республики Марий Эл пилотного проекта можно отметить некоторые положительные результаты:

— в связи со своевременной информированностью страхователей наблюдается снижение размера недоимки по страховым взносам на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний на 4%;

— после отправления СМС-сообщения увеличивается количество обращений страхователей по заданной теме;

— с отправкой уведомлений появляется возможность регулирования потока страхователей, сдающих отчеты, что, в свою очередь, приводит к более равномерному распределению нагрузки между специалистами регионального отделения, исключает ожидание приема в очереди, а следовательно, повышается один из показателей качества оказываемых государственных услуг.

Многие страхователи Республики Марий Эл уже оценили преимущества такого спо-

соба взаимодействия с Фондом социального страхования. Пилотный проект показал свою жизнеспособность и эффективность.

КУРСК: НЕОЖИДАННЫЙ ЭФФЕКТ

Проект «Информирование страхователей» начал действовать в Курском региональном отделении со второй половины 2017 года, поэтому эффект от направленных усилий специалисты смогут оценить уже после подведенных итогов года. Но о том, что эффективность данного вида взаимодействия со страхователями достаточно велика, можно говорить уже сегодня.

В Курске данный проект было решено осуществлять в форме электронной рассылки. Первоначальный опыт взаимодействия с 3,8 тыс. страхователей говорил о том, что успех возможен, если работу активизировать, строго регламентировать и добавить нужное программное обеспечение. Подготовительная работа шла по этим трем направлениям одновременно. Одни специалисты занимались сбором заявлений на осуществление массовой информационной рассылки и формированием справочника электронных адресов, другие — разработкой программ для осуществления максимально возможной автоматизации процесса, третьи — регламентом массовой информационной рассылки. Регламент появился в августе и позволил разложить работу по всем направлениям, что называется, по полочкам, в том числе по типам, времени, периодичности рассылок. К этому моменту количество адресов страхователей в электронном справочнике выросло до 10 тыс.

Первые рассылки начались в сентябре, и уже в автоматическом режиме. Программа сама формирует список страхователей и в заданное регламентом время направляет

информацию по адресам. Сегодня система рассылает 10-12 видов писем ежемесячно, которые информируют страхователей о том, что у них имеется задолженность перед Фондом или у Фонда — перед страхователем, о возможности получения государственных услуг через ЕПГУ, о действии на территории Курской области электронных листов нетрудоспособности и т.д. Очень востребованной оказалась рассылка для недавно зарегистрированных страхователей — им сообщается, как и когда они должны платить страховые взносы и представлять расчет. Об этом они говорят по телефону и искренне благодарят, предлагают новые темы для рассылок.

В курском отделении рассчитывают на эффективность проекта, но об одном промежуточном итоге говорят уже сегодня. Информирование страхователей, имеющих право на установление скидки к страховому тарифу на страхование от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний, осуществленное в сентябре и октябре 2017 года в форме электронной рассылки, дало неожиданный результат, увеличив количество организаций, подавших заявление на получение скидки, по сравнению с 2016 годом в два раза.



 ПРАКТИКУМ

Насколько необходимо такое электронное взаимодействие организациям, показало анкетирование, в котором приняли участие более 13 тыс. организаций областного центра и районов области. Более 50% из опрошенных получают данную рассылку и уже оценили ее полезность и нужность. Около тысячи страхователей выразили желание стать адресатами рассылки. Таким образом, работа по масштабированию проекта «Информирование страхователей» в Курском региональном отделении Фонда продолжает набирать обороты.

ВОРОНЕЖ: ВЫБОР СТРАХОВАТЕЛЕЙ

— СМС-информирование — это услуга не только для тех работодателей, которые стремятся быть в курсе последних новостей, но и для тех, кто хотя бы раз по забывчивости или незнанию допускал ошибки, наказываемые рублем, например, нарушал срок представления отчетности. Проект должен помочь работодателям избежать неоправданных расходов, — поясняет один из кураторов данного направления, начальник отдела администрирования страховых взносов Воронежского регионального отделения Фонда социального страхования РФ **Светлана Донских**. — Услуга по информированию страхователей бесплатна, проста в исполнении и удобна на практике. Согласно проведенному опросу, около 90% воронежских работодателей, получивших сообщения от ФСС, признали такую СМС-рассылку полезной и эффективной.

Главные темы рассылки — сроки уплаты страховых взносов и представления отчетности, уведомление о наличии задолженности, даты проведения обучающих семинаров. Кроме того, в зависимости от календарного периода, СМС-помощник напоминает о сроках подтверждения основного

вида экономической деятельности, последнем дне приема заявлений на установление скидки к страховому тарифу, а также о сроке подачи заявлений на финансовое обеспечение предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профзаболеваний. Таким образом, вовремя получив напоминание, работодатель избежит возможных штрафов за нарушения законодательства, а в некоторых случаях сможет сэкономить на взносах.

За пять месяцев реализации проекта к современному сервису подключились 14 815 воронежских работодателей, а Воронежским отделением Фонда было отправлено свыше 17,7 тыс. сообщений.

Первые результаты СМС-информирования уже есть — в регионе зафиксировано снижение числа тех работодателей, которые имеют просроченную задолженность по страховым взносам.

Подключается услуга довольно просто: достаточно заполнить интерактивную анкету на официальном сайте Воронежского отделения Фонда в разделе «СМС-информирование работодателей», и сообщения будут отправляться на номер мобильного телефона, который указан в анкете. В том же разделе работодатели могут оставить свой отзыв о получении услуги СМС-информирования, а также выразить пожелания о темах дальнейших рассылок. Помимо этого, анкету можно скачать на сайте и отправить на специальный адрес электронной почты anketa@ro36.fss.ru или заполнить ее письменно в любом филиале Воронежского отделения Фонда.

САРАТОВ: КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

С 1 июля 2017 года Саратовское региональное отделение Фонда социального

страхования приступило к реализации пилотного проекта по СМС-информированию страхователей в тестовом режиме.

В ходе проведения проекта выяснились ключевые преимущества массовой СМС-рассылки:

- **Мобильность.** Любое отправленное сообщение можно отследить и узнать, дошло ли оно до адресата и в какое время это случилось. Дата и временные показатели автоматически сохраняются, поэтому сделать это совсем несложно. Если в момент рассылки страхователь будет недоступен, сообщение не потеряется и не зависнет. Оно обязательно будет доставлено в тот момент, когда абонент снова будет в пределах досягаемости сигнала.

- **Массовость.** Большое количество единовременных отправок, то есть за одну секунду можно отослать до 300 СМС почти без временных задержек.

- **Экономичность.** Обращение к страхователям посредством СМС обойдется в разы дешевле. А эффективность от массовой рассылки не уступает традиционным способам информирования.

- **Персонализация.** Используя программные методы для осуществления СМС-рассылки, можно обратиться к каждому из страхователей по имени.

- **Попадание точно в цель.** Рассылка СМС-сообщений производится только для определенной целевой аудитории. С сервисом СМС-рассылки не будет страдать конфиденциальность абонентов, ведь сведения о них никоим образом не могут попасть в свободный доступ и попасть в руки посторонних людей.

В связи с реализацией проекта «Информирование страхователей» региональным отделением была проведена работа по уведомлению страхователей о возможности получения информации в виде массовой рассылки типовой информации на мобиль-

ные телефоны посредством отправки СМС-сообщений, а именно:

- сформирован раздел на сайте отделения Фонда;

- размещена информация на сайтах районных администраций;

- опубликованы объявления в газетах;

- задействованы стенды в филиалах и представительствах регионального отделения Фонда;

- Разработана и выпущена памятка «СМС-информирование страхователей».

В филиалах и представительствах регионального отделения Фонда страхователям были выданы анкеты о согласии на получение СМС-рассылки и обработку персональных данных. Из 5 тыс. заполненных анкет 4737 страхователей подтвердили свое согласие на СМС-рассылку и обработку персональных данных. Региональным отделением разработан регламент (техническая инструкция) осуществления СМС-рассылок, отработано 15 вариантов текстов сообщений.

В августе 2017 года в тестовом режиме отделением Фонда была осуществлена СМС-рассылка на мобильные телефоны страхователей, выразивших свое согласие на получение указанной рассылки. Страхователям были направлены СМС-сообщения о сдаче отчета, о необходимости уплаты страховых взносов, о наличии задолженности по страховым взносам, о возможности получения государственной услуги в электронном виде.

В целях улучшения качества государственных услуг и выявления потребности страхователей в СМС-информировании региональным отделением был проведен телефонный опрос страхователей, который показал востребованность данной услуги.

Подготовлено специалистами
региональных отделений ФСС РФ