

**Выпускная квалификационная работа
на тему:**

**«Маркетинг государственной
организации (на примере Отделения
Пенсионного фонда Российской
Федерации (государственное
учреждение) по Калужской области)»**

Кафедра:

маркетинга

Студентка:

Кузьмина О.И.

Руководитель: Медведева О.С.

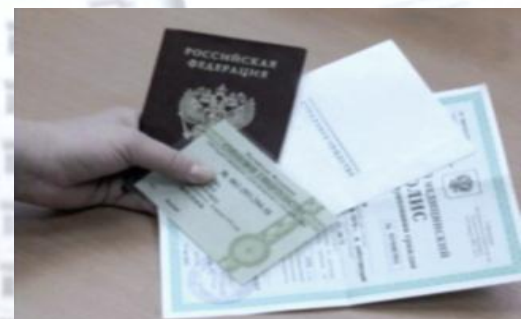
Калуга 2012

Актуальность работы:

- высокая значимость некоммерческого сектора для общества;
- необходимость использования современных методов для повышения эффективности их деятельности и расширения охвата обслуживания населения.

Цель работы:

- исследование основных проблем пенсионного обеспечения в России, предпосылок его реформирования и маркетинга в пенсионном обеспечении.



Задачи:

изучить принципы маркетингового функционирования государственных организаций;

рассмотреть организацию маркетинга в Отделении Пенсионного фонда РФ по Калужской области;

проанализировать способы реализации социальных программ Отделения Пенсионного фонда РФ по Калужской области, как составляющую некоммерческого маркетинга ;

обосновать основные направления реформирования маркетинговой деятельности Отделения Пенсионного фонда РФ по Калужской области.

Социальные программы ОПФР по Калужской области:

- На адресную помощь неработающим пенсионерам области, получающим трудовую пенсию по старости и инвалидности через органы ПФР и размер пенсии которых ниже величины прожиточного минимума на душу населения запланировано чуть более 800 тыс. рублей. Размер единовременной материальной помощи в 2012 году составляет 4 700 рублей. Планируемая численность получателей адресной помощи Пенсионного фонда – 182 жителя Калужской области
- В 2012 году 2,4 миллиона рублей будет выделено на капитальный ремонт стационарных учреждений, обслуживающих престарелых и инвалидов. Субсидии Пенсионного фонда получают Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов, а также Кировский и Медынский психоневрологические интернаты. Такая же сумма выделена из бюджета, поскольку это необходимое условие для участия субъекта Российской Федерации в программе социальной помощи ПФР.

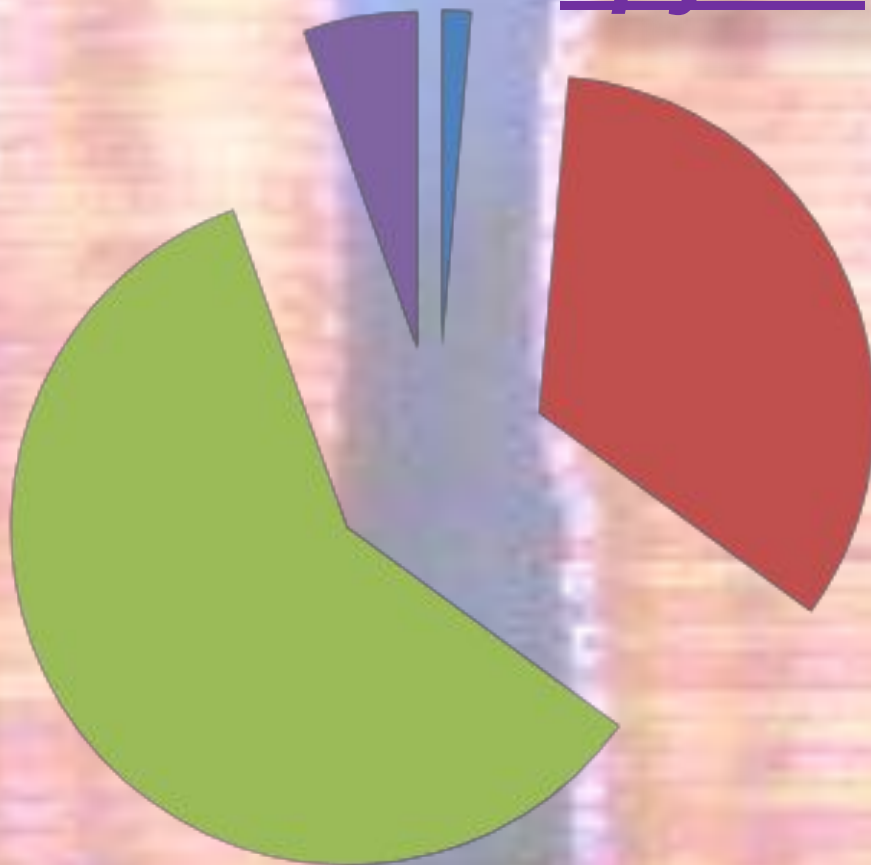


ОПФР осуществляет следующие программы государственной поддержки:

- **Программа государственного софинансирования трудовой пенсии**
Программу можно до 1 октября 2013 года. Рассчитана она на 10 лет перечисления гражданином первого взноса. Внесенная сумма от 2 руб. удваивается государством и вносится на счет в Пенсионном гражданина.
- **Материнский (семейный) капитал**. Это мера государственной поддержки российских семей, в которых после 1 января 2007 года появился второй или последующий ребенок. Размер материнского капитала с 1 января 2012 года для семей, которые им еще не воспользовались, составляет 387640 руб. ежегодно индексируется государством.



Участие в программе софинансирования пенсии граждан разных возрастных групп:



- До 20 лет
- От 20 до 40 лет
- От 40 до 60 лет
- Старше 60 лет



Проблемы маркетинга в ОПФР по Калужской области.



малое количество клиентов в качестве обслуживания. Общее мнение что все работники ПФР грубые и неграмотные



длинные очереди, которые зачастую формируют отношение клиентов к работникам ПФР еще до получения консультации



низкая осведомленность в области начисления пенсий и получения государственного капитала



отсутствие сотрудничества ПФР и таких организаций как загс, архив и нотариаты, выдающих различные справки для выполнения многих функций в ПФР



много жалоб и предложений, а, соответственно, не ведется работа по совершенствованию системы обслуживания.

Предложение решения проблем №1



- Недовольство клиентов в качестве обслуживания. Общее мнение, что все сотрудники ПФР грубые и неграмотные
- Выделение телефонной линии в отделении для огромных очередей, которые формируют отношение клиентов к совету на общие вопросы фонда еще до получения очереди записи на личный прием к специалистам



Организация электронной очереди



Предложение решения проблемы №2



- Отсутствие плана жалоб и предложений. Работа по совершенствованию уровня обслуживания и приема не ведется.
- Введение «тревожной кнопки» со стороны клиента с автоматической системой включения аудиозаписи диалога консультанта с клиентом.**



Предложение решения проблемы №3



- Граждане сами вынуждены собирать различные справки с целью подтверждения личных данных.
Ввести электронное взаимодействие между ведомствами с целью экономии личного времени клиентов и частичного решения очередей.



Комплекс предложений по решению имеющихся проблем и совершенствованию ПФР




• введение выделенной консультационной телефонной линии и внедрение электронной очереди

- Введение электронного взаимодействия между ведомствами
- Распространение информации о правах и возможностях граждан
- Информирование о проводимых пенсионным фондом социальных мероприятий

Подобными мерами возможно вернуть населению уверенность в своем будущем. А так, как между государством и населением самым крупным связующим звеном является пенсионный фонд, то именно он и должен вселять эту веру, чтобы в интернете и других источниках информации как можно реже появлялись данного рода вызовы:



A stylized logo featuring the Cyrillic letters 'ФФ' in a light yellow color with a red outline. Below the letters is a ribbon with three horizontal stripes: white, light blue, and light red. The ribbon is slightly curved and has a soft shadow.

***Спасибо за
внимание!***