



Новая клиентская служба ПФР в Мошковском районе, где созданы комфортные условия для приема граждан различных возрастов и категорий, открыла свои двери для клиентов.

Сегодня БОльшую часть госуслуг ПФР можно получить в электронном виде. Но, несмотря на это, есть определенная категория граждан, которые предпочитают получать услуги «глаза в глаза». Пенсионным фондом создаются и совершенствуются условия для личного приема граждан. На сегодняшний день во всех районах региона работают клиентские службы ПФР, совершенствуя условия приема, модернизируясь, чтобы соответствовать необходимым требованиям приема граждан с целью более качественного оказания услуг.

Так, например, в 2015 году появилась новая клиентская служба ПФР у колыванцев, в 2016 году были обновлены клиентские службы в г. Бердске и г. Искитиме, в 2017 году важным шагом для создания комфортных условий приема клиентов стало открытие нового помещения клиентской службы в Здвинском районе.

2018 год начался с приятной новости для мошковцев, где на днях была открыта новая клиентская служба ПФР. Стоит отметить, что с момента образования управления ПФР в Мошковском районе, а это 1996 год, оно размещалось в здании бывшего общежития. При этом и у самого здания, и у помещения, в котором приходилось работать специалистам и вести прием населения, был ряд существенных недостатков: маленькая площадь, тесные и узкие комнаты приема, затрудненный доступ в помещение для инвалидов и представителей маломобильных групп населения и другие проблемы. Потому вопрос о новой клиентской службе ПФР стоял давно, и его решения ждали и сами специалисты ПФР, и, конечно же, жители района.

Долгожданное событие – презентация новой клиентской службы по адресу: ул. Народная, 3 - состоялась 15 марта. Управляющий Отделением ПФР по Новосибирской области Александр Терепя и глава Мошковского района Сергей Евстифеев в торжественной обстановке перерезали символическую красную ленточку, и клиентская служба распахнула свои двери для жителей района. Открытие новой клиентской службы позволило установить дополнительные кабинки для приема посетителей. В них осуществляется прием не только специалистами по пенсионным вопросам, но и специалистами персонифицированного учета и специалистами по МСК. Организацию такого приема сразу положительно оценили первые посетители. В клиентской службе появилась электронная очередь, которая сама распределяет нагрузку между специалистами и позволяет контролировать время приема посетителей в рамках необходимых требований.

Созданы комфортные условия в зале ожидания. Есть зона самообслуживания, где установлен гостевой компьютер: здесь в режиме реального времени, любой из присутствующих может получить информацию, например, о своей пенсии, подать самостоятельно заявление. С целью комфортного ожидания в зале организован показ информационных материалов, размещена разъяснительная продукция ПФР, которую можно почитать в ожидании приема или забрать для ознакомления с собой. Созданы условия также и для особой категории клиентов - для мам и малышей, которые приходят за материнским капиталом. Пока мама занята оформлением документов, малыши самостоятельно играют или рисуют, а также могут посмотреть и почитать красочные детские книжки.

Одной из приоритетных задач Пенсионного фонда является реализация проекта «Доступная среда». Поэтому при создании клиентских служб немаловажной задачей является организация удобных условий посещения и приема для клиентов с ограниченными возможностями здоровья. В управлении созданы все необходимые условия для данной категории граждан: оборудована отдельная кабинка для приема инвалидов-колясочников; для слабовидящих клиентов на полу размещены визуально – тактильные указатели, а также есть тактильная мнемосхема с азбукой Брайля; для слабослышащих граждан установлены индукционные системы

По итогам 2017г. в органы ПФР НСО обратились 1 148 816 чел.



По всем вопросам, связанным с установлением и выплатой пенсий и других социальных выплат, осуществляемых органами ПФР, необходимо обращаться в Управление ПФР по месту жительства (работы) или звонить по «горячему» многоканальному телефону ОПФР по Новосибирской области

«ГОРЯЧИЙ» ТЕЛЕФОН
229-19-49



УСЛУГИ ПФР МОЖНО ПОЛУЧИТЬ И ЧЕРЕЗ МФЦ

Существует несколько способов получить услуги Пенсионного фонда России: можно обратиться непосредственно в клиентскую службу ПФР, работу которых Пенсионный фонд постоянно совершенствует (см стр.4); можно получить услугу в электронном виде через личный кабинет на сайте ПФР или портал госуслуг. Целый спектр услуг Пенсионный фонд предоставляет и через Многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – «Мои документы»*.

По итогам прошедшего года в МФЦ было зарегистрировано около 145 тысяч обращений граждан за услугами Пенсионного фонда России. Самыми востребованными услугами ПФР у новосибирцев, обратившихся в МФЦ, в 2017 году стал прием анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе об обмене или выдаче дубликата СНИЛС, и услуги связанные с получением материнского капитала и распоряжения его средствами. Такая статистика характерна была для МФЦ и в предыдущие годы.

Также популярными в 2017 году у жителей региона стали обращения в МФЦ по вопросам установления или выплаты пенсии: страховой, накопительной или пенсий по гос обеспечению. Напомним, что специалисты МФЦ осуществляют прием заявлений и необходимых документов, передавая впоследствии полученный пакет для дальнейшей с ним работы в органы ПФР. Взаимодействие осуществляется в электронном виде.

Помимо вышеперечисленного новосибирцы могут обратиться в филиалы МФЦ и за другими услугами, предоставляемыми ПФР. Например, здесь можно подать заявления о способе доставки пенсии, о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от его получения или о возобновлении предоставления; заявление об установлении социальной доплаты к пенсии или ежемесячной денежной выплаты федеральным льготникам, ежемесячной выплаты из средств материнского капитала; можно получить справку о размере пенсии или иных выплат по линии ПФР и многое другое.

Полный перечень услуг, которые оказывает Пенсионный фонд РФ, можно найти на сайте МФЦ в соответствующем разделе. Услуги ПФР можно получить в 42 филиалах МФЦ в каждом административном центре муниципального образования (8 из них в г. Новосибирске). Для этого в многофункциональных центрах нашего региона выделены 219 окон (из 655-ти) для обслуживания заявителей по «пенсионным» вопросам. Все адреса филиалов МФЦ можно найти также на сайте ведомства.

Работают в регионе также 60 офисов в небольших поселениях и 8 мобильных офисов.

* На сегодняшний день новосибирцы могут обратиться в МФЦ («Мои документы») за получением более 320 видов государственных и муниципальных услуг, представленных 93 органами власти и организациями, в том числе и Пенсионным фондом России.



МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги

Какие услуги
Пенсионного фонда
Российской Федерации
можно получить в центрах
«Мои документы»?

- 1 Подача заявлений на установление пенсии и федеральной социальной доплаты
- 2 Установление ежемесячной денежной выплаты
- 3 Оформление способа доставки пенсии
- 4 Получение выписки о состоянии индивидуального лицевого счета
- 5 Выдача сертификата на материнский (семейный) капитал
- 6 Подача заявлений на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала
- 7 Выдача справок о размере пенсий (иных выплат)
- 8 Оформление СНИЛС