Пенсионный фонд Российской Федерации

Управление Пенсионного фонда РФ в г. Сургуте Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (межрайонное)

19.04.2021 **Пресс-релиз**

Единая многоканальная телефонная сеть ПФР помогает в решении вопросов граждан

В настоящее время югорчане могут получить услуги Пенсионного фонда любым удобным для себя способом. В условиях принятых мер по нераспространению Covid-19 новые формы работы с населением, такие как внедрение электронных сервисов, дистанционное обслуживание граждан, а также проактивное оказание государственных услуг доказали свою востребованность.

Реализована возможность подачи в электронном виде разных видов заявлений и получения информации из базы данных Пенсионного фонда, с возможностью заказа справок и других документов.

Не выходя из дома можно получить информацию о страховщике по формированию пенсионных накоплений и заказать справки о назначенных пенсиях и социальных выплатах.

Большинство пенсий сегодня оформляется по электронным заявлениям с согласия заявителя дистанционно на основе данных, которые переданы работодателями в информационную систему Пенсионного фонда. Наполнение лицевых счетов предпенсионеров сведениями о стаже и заработной плате, данными о нестраховых периодах, которые также учитываются при назначении пенсии, обеспечивается за счёт заблаговременной работы территориальных органов Пенсионного фонда с будущими пенсионерами.

Фондом поэтапно внедряются дистанционные формы работы. К примеру, направить средства материнского (семейного) капитала сегодня можно тоже дистанционно, без посещения клиентской службы. При подаче в электронном виде заявления о распоряжении средствами на улучшение жилищных условий и на оплату получения образования представлять документы не требуется. Необходимые сведения специалисты ПФР сами запросят у соответствующих организаций и учреждений.

Единая многоканальная телефонная сеть Отделения ПФР Ханты-Мансийскому автономному округу с федеральным номером 8-800-600-05-19 и региональным номером 8 (3467) 393-100 даёт возможность жителям Югры получить оперативную информацию по вопросам пенсионного и социального обеспечения. В 2020 году операторами было обработано 18 000 звонков. В период строгих ограничительных мер специалисты контакт-центра ежедневно принимали до 80 обращений. Каждый звонок – это индивидуальный подход, дистанционная подробная консультация по любым вопросам, находящимся в компетенции ПФР. Рост количества обращений, в том числе с кодовым

словом, дающим доступ к персональным данным граждан, говорит об удобстве и простоте сервиса.

Развивается предоставление государственных услуг в проактивном режиме, без посещения Клиентской службы ПФР и подачи заявления на предоставление услуги.

В 2020 году Пенсионный фонд проактивно предоставлял следующие государственные услуги:

– Присвоение СНИЛС рожденным детям по данным Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния;

– Выдача сертификата материнского (семейного) капитала;

– Назначение ежемесячной денежной выплаты гражданам, впервые признанными инвалидами.

Переход на проактив стал возможным с созданием федеральных информационных систем: Единой государственной информационной системы социального обеспечения и Федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр инвалидов", оператором которых является ПФР.