Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда



Российской Федерации по Новосибирской области

**01.09.2022 т.218-08-50**

**«Качество обслуживания клиентов – сохранить достигнутое и внедрить новое»**

***Работу клиентских служб органов ПФР региона оценил сенатор Совета Федерации Федерального Собрания РФ Владимир Городецкий.***

В конце августа в ходе рабочей встречи клиентские службы Пенсионного фонда в Центральном, Железнодорожном и Октябрьском районе города Новосибирска посетил сенатор Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от исполнительного органа государственной власти Новосибирской области Владимир Филиппович Городецкий.

Гостю были продемонстрированы возможности приема граждан в клиентских службах ПФР, в том числе электронная очередь, зоны самообслуживания, места приема для маломобильных граждан, которые позволяют предоставлять клиентам государственные услуги качественно, оперативно и в полном объеме. Сенатор оценил удобную планировку клиентских служб, поинтересовался количеством принимаемых клиентов в день, каким образом строится работа в условиях сложной эпидемиологической обстановки, а также в связи с ростом выплат, которые теперь предоставляет гражданам Пенсионный фонд России.

«Мы постоянно работаем над повышением качества обслуживания населения, - отметил управляющий Отделением ПФР Александр Терепа, - в основном посетителям не приходится ждать прием специалиста ПФР, так как работает предварительная запись, есть предварительный заказ определенных документов. Сам прием ведется в установленные регламентом сроки. В среднем на прием к специалистам ПФР в клиентские службы нашего региона ежедневно обращаются более трех тысяч человек. При этом бОльшая часть услуг Пенсионного фонда на сегодняшний день переведены в электронный вид или в проактив, то есть, когда клиенту не требуется, не только посещать лично ПФР, но и подавать заявления даже в электронном виде».

Сенатор высоко оценил качество приема клиентов: «Число услуг, которые сегодня оказывает Пенсионный фонд, выросло в разы, при этом уровень оказания этих услуг, качество их предоставления – высоки».

«На сегодняшний день Отделение ПФР по Новосибирской области обеспечивает выплаты 811 тысячам пенсионеров, 220 тысячам федеральных льготников, получающих ежемесячную денежную выплату (ЕДВ), - привел статистику управляющий отделением ПФР, - Успешно реализуется Программа материнского капитала: с начала ее действия выдано более 255 тысяч сертификатов на МСК, причем сейчас они оформляются специалистами самостоятельно – в проактивном режиме. Начиная с весны 2020 года, через Пенсионный фонд началась реализация различных единовременных выплат семьям с детьми разных возрастов. Летом 2021 года ПФР начал осуществлять ежемесячные выплаты беременным женщинам, вставшим на учет в медорганизации на ранних сроках беременности, а также одиноким родителям с невысоким доходом, воспитывающим детей в возрасте от 8 до 17 лет. Количество получателей последней указанной категории граждан в текущем году значительно увеличилось в связи с новым Указом Президента, расширяющим круг семей, в которых есть дети от 8 до 17 лет, и имеющим право на данную ежемесячную выплату. По последним данным выплата назначена более чем на 92 тысяч детей. Помимо этого целый ряд выплат с 1 января 2022 года перешел из органов соцзащиты в ПФР. В итоге при увеличении объема и количества выплат Отделением ПФР по Новосибирской области в этом году планируется направить на выплаты жителям региона 203 миллиарда рублей. Для сравнения - в прошлом году на выплаты было направлено 186 миллиардов рублей».

В ходе встречи была затронута и тема создания с 1 января будущего года Единого социального фонда. Сенатор Владимир Городецкий выразил уверенность, что данный процесс только повысит качество обслуживания граждан.

«Накопленный многолетний опыт и профессионализм сотрудников ПФР и ФСС, - отметил Владимир Филиппович, - думаю, позволят достигнуть таких результатов, когда клиентам нового объединенного Фонда станет еще удобнее получать услуги в режиме «одного окна», а предоставления госуслуг клиентам останется, по-прежнему, на высоком уровне».

Пресс-служба Отделения ПФР