

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА СПЕЦИАЛИСТОВ ПФР ОЦЕНИЛИ НЕЗАВИСИМЫЕ ЭКСПЕРТЫ

В Новосибирской области независимыми «экспертами» был проведен ежегодный мониторинг среди посетителей клиентских служб ПФР с целью оценки качества предоставления услуг через клиентские службы ПФР. Анализ данного исследования и экспертная оценка показали, что большинство новосибирцев достаточно высоко оценили качество обслуживания клиентов управлений Пенсионного фонда Новосибирской области.

Ежегодно в клиентских службах ПФР по Новосибирской области проходит мониторинг мнения граждан, целью которого является оценка качества обслуживания клиентов Пенсионного фонда.

Для того чтобы получить объективную оценку результатов, мониторинг в текущем году, в основе которого лежало анкетирование, был проведен (как и в 2012 году) независимыми экспертами, в число которых вошли члены Новосибирского отделения «Союза пенсионеров России» и ветеранских организаций Новосибирской области.

Клиентам ПФР были предложены вопросы, которые касались профессионализма, оперативности, вежливости работы специалистов ПФР, а также комфортности клиентских служб, их оформления и наличия справочной информации для посетителей.

В исследовании приняли участие около тысячи жителей города и области. В целом работа клиентских служб была оценена достаточно высоко. Большинство новосибирцев отметили, что чаще всего они обращаются в ПФР по «живой очереди» (80% посетителей), хотя на прием в ПФР можно прийти и по предварительной записи. Правда, в ряде территориальных управлений ПФР, отметили эксперты, в связи с большим потоком посетителей запись на прием производится на 1-2 недели вперед.

64% клиентов решают свой вопрос при первом посещении клиентской службы ПФР в течение 15-20 минут, потратив на ожидание очереди к специалисту от 15 до 30 минут. Больше времени приходится тратить на посещение, а также на приеме у специалистов, тем гражданам, у которых более сложные вопросы, например, распоряжение средствами материнского (семейного) капитала. Для 36% клиентов требуется повторное обращение. Это связано в первую очередь с тем, что необходимо, например, представить клиенту недостающие документы, а также, повторное посещение необходимо, собственно, для того, чтобы получить пенсионное удостоверение и узнать свой размер пенсии, когда речь идет о «начинающих» пенсионерах. В целом же, все вопросы решаются максимально оперативно.

Положительно оценили участники опроса оснащение помещений клиентских служб, а также наличие необходимой справочной информации для населения. Большая часть респондентов (89,6%) отметили, что условия ожидания приема соответствуют стандартным нормам, установленным для оказания услуг государственными учреждениями. В большинстве территориальных управлений ПФР созданы удобные места для ожидания приема, работает электронная очередь, информационные мониторы. Также в зале находится администратор (диспетчер), который контролирует весь процесс и в случае затруднения может помочь гражданам решить возникающие проблемы.

Конечно, не обошлось и без замечаний, так как не все клиентские службы оснащены по последним требованиям времени: не хватает «площадей», в «часы пик» становится тесновато и не всем хватает «посадочных» мест и т.д. Правда, отмечают эксперты, наибольшая нагрузка на клиентские службы приходится на утренние часы приема, в то время, как после обеда ситуация «выравнивается».

Однако специалисты ПФР стараются сделать максимально эффективным и комфортным в имеющихся условиях прием граждан в клиентских службах, оперативно и профессионально решая вопросы, с которыми пришли к ним клиенты.

Поэтому и оценка работе специалистов была дана самая высокая: практически 100% (99,7%) анкетированных отметили, что с ними на приеме были вежливы, корректны и доброжелательны, а консультации были максимально доступны и понятны. Средняя оценка уровня профессионализма специалистов ПФР составила 9,7 баллов по десятибалльной шкале.

Мониторинг мнения клиентов всегда имеет целью, учтя прошлый опыт, сделать «работу над ошибками» и взять «на вооружение» лучшие достижения, двигаться вперед, ведь повышение качества предоставления услуг своим клиентам является одним из приоритетных направлений органов ПФР.

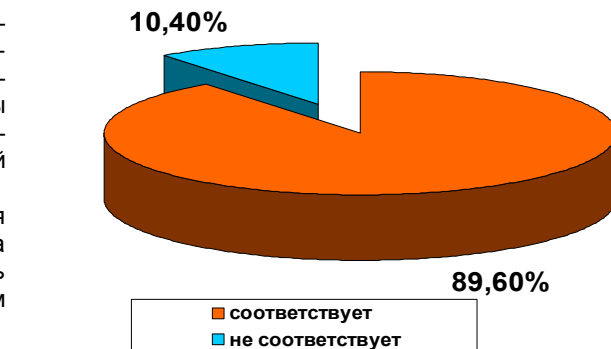


8-800-100-12-40



«горячий»
телефон

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» телефону Отделения Пенсионного фонда РФ по Новосибирской области



89,6% респондентов отметили, что условия приема граждан соответствуют стандартным нормам, установленным для оказания услуг государственными учреждениями.



СОЦИАЛЬНАЯ ДОПЛАТА К ПЕНСИИ СТАНЕТ РЕГИОНАЛЬНОЙ

В Новосибирской области утверждена величина прожиточного минимума пенсионера для установления социальной доплаты к пенсии на 2014 год.

Законом Новосибирской области от 1 ноября 2013 года утверждена величина прожиточного минимума пенсионера в целях установления социальной доплаты к пенсии в Новосибирской области на 2014 год в размере **6 750 рублей**, что почти на 400 рублей выше величины прожиточного минимума пенсионера в целом по России и на 740 рублей выше, чем в текущем году.

В Новосибирской области в текущем году установлена федеральная социальная доплата к пенсии, так как величина прожиточного минимума в регионе на 2013 год была установлена ниже, чем в целом по Российской Федерации. Её получают 62 тысячи пенсионеров – 8% от общего числа пенсионеров Новосибирской области. В течение 2013 года число получателей социальной доплаты в области уменьшилось на 10 870 человек, что напрямую связано с повышением уровня пенсионного обеспечения (в частности, в результате индексаций). Средний размер федеральной социальной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам на сегодняшний день составляет 1 203 рубля 15 копеек.

В связи с изменением величины прожиточного минимума с 1 января 2014 года в Новосибирской области

территориальными органами Министерства социального развития Новосибирской области будет устанавливаться региональная социальная доплата к пенсии тем неработающим пенсионерам, у которых общая сумма материального обеспечения составит менее 6 750 рублей, доводя совокупный доход неработающего пенсионера до указанной величины.

Отделением ПФР и Министерством социального развития Новосибирской области в настоящее время проводится подготовительная работа с целью выявления лиц, которые приобретут право на доплату с 01.01.2014 года.

Величина прожиточного минимума устанавливается на весь год. Если общая сумма материального обеспечения пенсионера достигает (или превышает) величины прожиточного минимума, например, в результате индексации размеров пенсий, то выплата социальной доплаты к пенсии приостанавливается.

ВНИМАНИЕ! Право на социальную доплату имеют только неработающие пенсионеры. Социальная доплата не выплачивается в период выполнения работы и (или) иной деятельности, в период которой соответствующие граждане подлежат обязательному пенсионному страхованию.

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ПЕНСИОННОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ГРАМОТНОСТИ

СОЦИАЛЬНАЯ ДОПЛАТА К ПЕНСИИ

В России сегодня нет пенсионеров, чье ежемесячное материальное обеспечение ниже прожиточного минимума пенсионера, установленного в регионе его проживания. Все неработающие пенсионеры, чей совокупный материальный доход ниже регионального прожиточного минимума пенсионера, получают федеральную или региональную социальную доплату к пенсии.

Прожиточный минимум пенсионера ежегодно устанавливается в каждом из регионов Российской Федерации законом субъекта Федерации (или иным актом).

Что включается в совокупный материальный доход пенсионера?

- пенсия;
- дополнительное материальное (социальное) обеспечение;
- ежемесячная денежная выплата, включая стоимость набора социальных услуг;
- регулярные меры социальной поддержки в денежном выражении, за исключением единовременных мер;
- денежные эквиваленты мер социальной поддержки по оплате пользования телефоном, жилыми помещениями и коммунальными услугами, проезда на всех видах пассажирского транспорта, а также денежные компенсации расходов по оплате этих услуг.

Кто осуществляет социальную доплату к пенсии?

Если пенсионер живет в регионе, где прожиточный минимум пенсионера ниже федерального, то ему будет установлена **федеральная социальная доплата**. Ее выплачивает Пенсионный фонд Российской Федерации.

Если пенсионер живет в регионе, где прожиточный минимум выше федерального, то ему будет установлена **региональная социальная доплата**. Ее выплачивают органы социальной защиты населения региона.

5 миллионов неработающих пенсионеров в России получают социальную доплату к пенсии. Из них **2,5 миллиона** пенсионеров получают федеральную соцдоплату.
Более **30 миллиардов** рублей Пенсионный фонд России направил на выплату федеральной соцдоплаты!

Что нужно делать пенсионеру для получения социальной доплаты?

Пенсионный фонд Российской Федерации и органы соцзащиты ведут обмен информацией о доходах пенсионера и сами рассчитывают размер социальной доплаты. Тем, кто только выходит на пенсию, социальная доплата устанавливается после заполнения соответствующей графы в заявлении о назначении пенсии.

В Пенсионный фонд России нужно обращаться только в том случае, если Вы считаете, что сумма федеральной соцдоплаты для Вас определена неверно.

ВНИМАНИЕ! Величина прожиточного минимума в регионе для установления социальной доплаты к пенсии устанавливается ежегодно законодательными органами власти региона на весь год.

