



В центре внимания — клиент

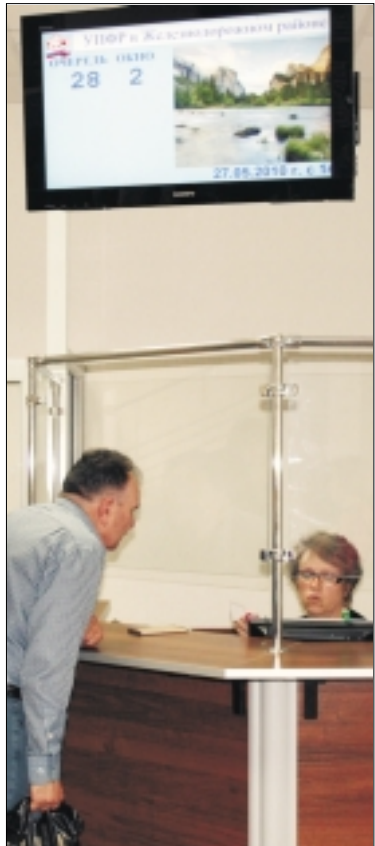
Работа с населением всегда была приоритетным направлением органов ПФР. В Пенсионный фонд люди приходят по разным причинам: проконсультироваться или подать то или иное заявление, принести какие-либо документы или зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя. У каждого из посетителей своя цель, своя насущная проблема, и каждому очень важно, чтобы она решалась быстро, профессионально, в максимально комфортных условиях. Именно для этого при территориальных управлениях ПФР созданы клиентские службы.

В Новосибирской области первые клиентские службы появились в 2004 году. И за все эти годы работа служб неуклонно совершенствуется, и в последние годы сделано немало шагов в этом направлении. Прежде всего это касается поднятия стандартов обслуживания населения на более современный и поэтому более оперативный и комфортный уровень. Так, многие клиентские службы управлений ПФР в Новосибирске перешли на новую форму организации приема граждан — так называемую электронную очередь. Теперь посетителя встречает администратор, который регистрирует его в очереди, направляет к нужному специалисту. В ряде управлений в зале ожидания установлено еще и электронное табло, по которому клиенты могут отслеживать свою очередь, кроме того, приглашение на прием дублируется звуковым сопровождением. Такой метод не только организует порядок приема граждан, но и делает его быстрее и эффективнее. По системе электронной очереди принимают граждан в восьми территориальных подразделениях Пенсионного фонда РФ в городе Новосибирске.

Работа по организации приема населения на современный лад идет и в районных управлениях ПФР области. Так, система электронной очереди введена в управлениях Пенсионного фонда в Бердске и Куйбышеве, а также в Искитимском и Новосибирском районах.

В 2010 году, юбилейном для Пенсионного фонда, Отделением ПФР был проведен конкурс на лучшую клиентскую службу Управления ПФР. В ходе конкурса были собраны отзывы о работе служб от различных общественных организаций (отделения Союза пенсионеров России, ветеранские организации, общества инвалидов и «чернобыльцев»). Нужно отметить, что их оценка деятельности клиентских служб оказалась достаточно высокой. «После образования клиентской службы жители района получают консультации по всем вопросам в кратчайшие сроки. Квалифицированная помощь оказывается любому обратившемуся. Специалисты службы доходчиво и грамотно дают консультацию» — к таким выводам сводится большинство отзывов общественных организаций. Но особое чувство вызывают теплые слова благодарности в адрес сотрудников, оставленные посетителями клиентских служб в «Книгах отзывов и предложений».

«Приношу свою благодарность специалистам Пенсионного фонда за очень добрую и



Администратор «рулит» процессом.

внимательную работу со мной. Такое отношение к пенсионерам рождает большое доверие ко всему учреждению, свидетельствует о хорошем подборе кадров» (пенсионерка З. М. Мельникова, 1934 г.р.).

«Пришли в управление, чтобы оформить пенсию по старости. Хотим выразить благодарность работникам Пенсионного фонда, которых отличает высокий профессионализм, деловитость, но при этом они доброжелательны, расположены к людям. Чувствуется большой опыт работы и желание помочь» (Л. В. и В. А. Ленгардт).

«Я неоднократно обращалась в клиентскую службу по разным вопросам. И всегда к нам, пенсионерам, относятся доброжелательно, помогают грамотно. Здесь трудятся замечательные люди, всем сердцем преданные своей нелегкой профессии» (В.Н. Матушко, пенсионерка).

С 2010 года в Новосибирске начала работу мобильная клиентская служба — специализированная машина со специалистами ОПФР, оснащенная компьютерами, которая уже не раз выезжала на улицы города, чтобы оказывать новосибирцам консультативную помощь.

Конечно, в организации работы с населением рано ставить точку, но усилия, вложенные в это направление, уже получили позитивную оценку новосибирцев.

В этом году Пенсионному фонду России исполняется 20 лет. За это время качество обслуживания населения шагнуло далеко вперед благодаря совершенствованию организации приема граждан, созданию клиентских служб, использованию новейших информационных технологий. Неизменными же остаются высокий профессионализм и внимательное, заботливое отношение к клиентам ПФР.

С 2000 года Отделение ПФР по Новосибирской области принимает участие в реализации социальных программ на территории области за счет средств Пенсионного фонда. Целью данных программ все эти годы было создание условий для улучшения социального положения определенной категории граждан: неработающих пенсионеров, ветеранов, детей, проживающих в специализированных учреждениях, то есть тех, кто больше всего нуждается в заботе и участии. За 10 лет в Новосибирской области была оказана реальная помощь тысячам ветеранов, инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и пенсионеров на сумму более 305 миллионов рублей.

Все эти годы одним из основных направлений использования средств в рамках социальных программ являлось укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения. Средства направлялись на ремонт названных учреждений, приобретение для них предметов длительного пользования (мебели, медицин-

Наша забота — не только пенсия

ского, в том числе реабилитационного, оборудования, бытовой техники и т.д.) Все это — от новых тренажеров до уютных спален — конечно, не только порадовало подопечных, но и значительно облегчило им жизнь, помогло адаптироваться в этом мире.

Вторым приоритетным направлением программ было оказание адресной социальной помощи неработающим пенсионерам. Прежде всего это предоставление неработающим пенсионерам единовременной материальной помощи. Эта помощь оказывается пожилым людям, попавшим в тяжелые и экстремальные ситуации (к ним относятся стихийные бедствия: пожар, наводнение и т.д.; затраты, связанные с доро-

гостящим лечением), а также пенсионерам одиноким, не способным к самообслуживанию. В рамках социальных программ средства выделялись также и на возмещение расходов на газификацию жилья. Во всех случаях такая поддержка оказывалась очень существенной и нужной для пожилых людей в непростой момент их жизни.

Пенсионный фонд России является одним из самых активных и надежных участников реализации государственных программ по оказанию всемерной поддержки престарелым гражданам и инвалидам. На решение этих задач направлены все материальные и человеческие ресурсы органов ПФР.

Учиться быть пенсионером

Пенсионный фонд реализует множество различных программ, в том числе и образовательных, в которые включены граждане различных возрастов: от школьников до пенсионеров. Особое внимание уделяется работе с гражданами предпенсионного возраста. Чтобы стать пенсионером, нужно подготовиться не только фактически и юридически, вооружившись знаниями и всеми необходимыми документами, но и морально, осознав изменения образа жизни (для большинства пенсионеров). У Пенсионного фонда предусмотрена целая система мер по заблаговременной работе с лицами, уходящими на пенсию. В ходе такой работы не только проверяется полнота и правильность имеющихся у застрахованного лица сведений для назначения пенсии, но и разъясняются гражданам, собирающимся на заслуженный отдых, основы пенсионного обеспечения в стране. Для этого каждый будущий пенсионер заранее при-

глашается на прием в Пенсионный фонд. Такая работа ведется пенсионными органами давно, и со временем она совершенствуется и обретает новые формы. С 2009 года в районных управлениях Пенсионного фонда Новосибирской области стали создаваться школы молодого пенсионера, призванные не только консультировать, но и поддерживать граждан, готовящихся стать пенсионерами, создавать круг общения.

На занятиях в школах молодых пенсионеров специалисты управлений ПФР обучают будущих пенсионеров основам пенсионного страхования, рассказывают, о чем им необходимо позаботиться перед выходом на пенсию. На таких встречах организуются и торжественные вручения пенсионных свидетельств. На такие уроки приглашаются также и те граждане, которые недавно стали пенсионерами, чтобы не только проконсультировать их по пенсионным вопросам, но и по-

мочь им адаптироваться в новой для них социальной роли. Ведь не секрет, что выход на пенсию — переломное событие в жизни каждого работающего человека, и многим людям, чувствующим в этот момент растерянность и беспокойство, необходимы поддержка и участие. Поэтому нередко специалисты Пенсионного фонда выстраивают занятия так, чтобы они получились не только полезными и информативными, но и теплыми, дружественными, завершающимися зачастую чаепитием или душевной беседой.

По словам «учеников», подобные занятия будущим и новоиспеченным пенсионерам очень нужны, так как на них можно получить полезную для них и сегодня, и в дальнейшем информацию. Сегодня в Новосибирской области школы молодого пенсионера успешно работают при 15 управлениях Пенсионного фонда, в дальнейшем планируется открытие таких школ еще в ряде управлений.



Стать пенсионером — это праздник.