

Управляющий ОПФР в те годы Иван Григорьевич Мороз: «Нам необходимо было организовывать работу непосредственно с населением, чьи пенсионные права мы теперь бережно фиксировали, «копили» на лицевых счетах, пропускали «через себя» весь пенсионный процесс, вплоть до установления и выплаты пенсии».

Важным шагом на пути совершенствования работы с населением стало создание в регионе и в целом по стране клиентских служб, задача которых была – повысить качество и скорость обслуживания граждан. К этой работе Отделение приступило в 2004 году. Сегодня 42 клиентские службы ПФР обслуживают 2,7 миллиона застрахованных лиц, из которых более 830 тысяч пенсионеров, 250 тысяч льготников, почти миллион трудящихся граждан, формирующих в системе ПФР свою будущую страховую пенсию. У истоков этого процесса стояла заместитель управляющего Людмила Алексеевна Якушенко: «В Пенсионный фонд люди приходят по разным причинам. У каждого из посетителей своя цель, своя насущная проблема, и каждому очень важно, чтобы она разрешалась быстро, профессионально, в максимально комфортных условиях. Именно для этого при территориальных управлениях ПФР и были созданы клиентские службы. В Новосибирской области первые клиентские службы появились в 2004 году. И за все эти годы работа служб неуклонно совершенствуется. Сегодня многие клиентские службы оснащены не только «электронной очередью», своевременно контролирующей потоки посетителей, но и современными терминалами, позволяющими получить целый ряд услуг ПФР и вне «окошек» со специалистом. Квалифицированная помощь оказывается любому обратившемуся».

Новый виток истории – новый шаг вперед, и сегодня современному клиенту Пенсионного фонда уже не всегда нужно приходить в клиентскую службу ПФР – целый ряд услуг граждане могут получить дистанционно. Это стало возможным благодаря тому, что в Личном кабинете и на портале госуслуг успешно работают сегодня уже более 60 электронных сервисов ПФР.

Управляющий Отделением ПФР по Новосибирской области Александр Григорьевич Терепя: «Сегодня Пенсионному фонду 30 лет. За это время ПФР достиг многого. Изменился ли сегодня процесс предоставления услуг нашим клиентам? Безусловно! Современные технологии прочно входят в нашу работу и активно используются, в том числе и при работе с населением. Фраза «пенсии будем назначать нажатием одной кнопки», когда-то казавшаяся фантастичной, сегодня стала реальностью. Так, уже более 80% заявлений об установлении пенсии сегодня поступает к нам через электронные сервисы.

Проведена широкая работа по переводу услуг Пенсионного фонда в «цифровое поле». Электронные сервисы ПФР охватывают практически все направления деятельности Фонда, то есть пользоваться Кабинетом могут как пенсионеры, так и те, кому до пенсии далеко. В текущем году для наших клиентов появилось новое и очень важное понятие – «ПРОАКТИВНОЕ» предоставление услуг ПФР, то есть без заявления граждан, что освобождает в целом ряде ситуаций новосибирцев от необходимости обращаться в органы ПФР на прием. И этому направлению мы сегодня уделяем большое внимание. Проактивное предоставление услуг – это очень удобно в первую очередь для граждан, для семьи с детьми, для маломобильных групп населения, для работающих граждан. Особенно сегодня, в период сложной эпидемиологической ситуации.

С полной уверенностью можно сказать, что сейчас Пенсионный фонд – это крупнейшая федеральная система оказания социальных услуг в России, которая сопровождает человека с самого рождения и всю его жизнь! Нашими клиентами являются и малыши, и пенсионеры, и льготники, среди которых ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, чернобыльцы, люди с особенностями физического развития и другие категории граждан. Специалисты ПФР обеспечивают своевременность и бесперебойность всех видов выплат, а также обеспечивают граждан актуальной и необходимой информацией обо всех изменениях, ведя широкую информационную работу. При этом процесс совершенствования оказания услуг позволяет нашим клиентам выбрать тот способ получения услуги ПФР, который им наиболее удобен, доступен, комфортен!»

К юбилею Отделение Пенсионного фонда подошло в качестве одной из крупнейших организаций в области, сотрудники которой ежедневно работают над тем, чтобы пенсионная система при любых условиях функционировала стабильно, надежно, а гарантированные государством выплаты осуществлялись в полном объеме и в срок. Помочь реализовать в полной мере социальные права граждан – основная задача органов ПФР. С этой задачей Пенсионный фонд справляется уже 30 лет.

## С ЮБИЛЕЕМ, ПЕНСИОННЫЙ ФОНД!

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

## ПУТЬ ДЛИННОЙ В 30 ЛЕТ. КАЖДЫЙ ДЕНЬ КАК ШАГ ВПЕРЕД

### ЮБИЛЕЙНАЯ ДАТА ПФР

Создание 30 лет назад Пенсионного фонда России – это важная и уже неотъемлемая страница в новейшей истории нашей страны. За этот небольшой для организации такой значимости срок был пройден огромный путь – система доказала свою жизнестойкость и необходимость государству и его гражданам.

Отделение ПФР по Новосибирской области прошло этот путь вместе с Пенсионным фондом России и со всеми регионами необъятной страны.

Отделение ПФР по Новосибирской области было создано в мае 1991 года. Возглавил Отделение его первый управляющий Николай Андреевич Титенко: «На первых порах даже своего угла не было, но было огромное желание построить новое дело. Мы были первопроходцами, поэтому учиться приходилось уже в процессе работы. Мы сразу же приступили к созданию собственной базы, прежде всего автоматизированной информационной системы. Это было принципиальное решение – в Пенсионном фонде – Фонде для людей – все должно было быть сделано по самым современным меркам. Уже через короткий промежуток времени Отделение заработало в полную силу».

Но мало было создать систему, требовалось еще и обучить людей – «пенсионных первопроходцев». Байкалова Нелли Георгиевна, начальник отдела кадров (в Отделении с 1991 года): «Работа по становлению Новосибирского отделения ПФР продолжилась в масштабе каждого района области. Очень избирательно и скрупулезно формировался штат уполномоченных. Принимались на работу люди с практическим опытом работы в таких областях, как экономика, финансы, бухгалтер. Пенсионному фонду необходимы были не просто работники – добросовестные исполнители и грамотные специалисты – требовались люди, преданные своей работе, понимающие социальную значимость вновь созданной структуры для людей и для страны в целом».



История создания и становления Фонда – это постоянное движение вперед, реагирование на меняющуюся социально-экономическую ситуацию. Решение соединить весь процесс «в одних руках» было не просто правильным, но и неизбежным. В числе первых за Уралом осенью 1996 года на базе Отделения ПФР по Новосибирской области создается Единая пенсионная служба, соединившая в себе все «ступеньки» формирования пенсионных прав граждан и установления им пенсионных выплат. В это же время в числе первых пяти регионов России в рамках «пилотного» проекта Отделение приступило к формированию в регионе системы персонализированного учета, а в Новосибирской области появились первые обладатели СНИЛСов.

В те годы произошел серьезный шаг в работе всей системы ПФР – мы стали работать не только с руководителями предприятий, бухгалтерами.  
(ПРОДОЛЖЕНИЕ НА СТР.4)



Каждая организация уникальна и имеет свое «лицо». У каждого человека, который обращается в эту организацию, складывается мнение об этой структуре, о качестве предоставления услуг, об отношении к клиентам. Пенсионный фонд не является исключением. В преддверии 30-летия ПФР представляем отзывы наших клиентов, оставленные после получения услуг ПФР. Не бывает работы без «шероховатостей» и ошибок, но ошибки исправляются, а хорошее – остается в памяти навсегда!

### «ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ – ЭТО УДОБНО!»

Алла Юрьевна, пенсионерка, 85 лет

Я приняла решение изменить способ получения пенсии - буду получать теперь на карточку. Позвонила в пенсионный фонд, спросила, что нужно для этого сделать. Мне все подробно объяснили и, самое главное, сказали, что даже не нужно к ним приходить, если я зарегистрирована на портале госуслуг. А я ещё в прошлом году зарегистрировалась! так что я подала заявление в пенсионный фонд без проблем в электронном виде. Как "клиент" старшего поколения я, конечно, осталась очень довольна, что мне даже не пришлось из дома выходить! Электронный ПФР - это очень удобно!

### «ПРОВЕРЕНО. ВСЕ РАБОТАЕТ»

Анна Дорогова, 30 лет, журналист

Меня заинтересовало состояние моего индивидуального лицевого счёта. До пенсии ещё далеко, за плечами десятилетний стаж. Захожу на сайт Пенсионного фонда России и кликаю по значку «Личный кабинет гражданина». Далее читаю «Для входа используйте Вашу учётную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)». Я зарегистрировалась ещё в 2016 году, так что проблем не возникло. Ввожу логин и пароль, который использую на «Госуслугах». Первым делом в глаза бросается предупреждение «Для снижения риска распространения коронавирусной инфекции приём в клиентских службах и управлениях Пенсионного фонда России ведётся только по предварительной записи» и только, если нет возможности получить необходимую услугу дистанционно через личный кабинет, ждем на прием. Считаю, это вполне логичным шагом. Кликаю по ссылке «Заказать справку (выписку): о состоянии индивидуального лицевого счёта». Как оказалось, сведения о состоянии ИЛС должны отображать комплекс данных, предоставленных Пенсионному фонду работодателями на лиц, зарегистрированных в системе обязательного пенсионного страхования, о стаже, заработке и т.д. Жму «Запросить», затем — «Скачать» и... вуаля! На экране выписка со всеми данными. К слову затратила я на это меньше пяти минут. Заодно и посмотрела, как «растут» мои пенсионные накопления. Так что проверено, все работает! ...Да, за последние годы в работе пенсионного фонда произошло много перемен. И бумажный документооборот и «живые» очереди постепенно уходят в прошлое, давая людям возможность не отрываться от работы и любимых дел, больше находиться дома и... получать необходимые услуги!»

### «ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ЭКОНОМИТ ВРЕМЯ»

Валерий Григорьевич, пенсионер

"В апреле мне было необходимо обратиться в управление ПФР по вопросу выплаты средств пенсионных накоплений. В очереди мне не пришлось сидеть, так как я заранее записался на прием через сайт ПФР и пришел к установленному времени. Вопрос решен быстро, четко, профессионально. Предварительная запись на прием - это очень удобно, экономит время, и специалист уже может заранее подготовиться к решению твоего вопроса, зная, о чем пойдет речь, ведь свой вопрос ты можешь обозначить при записи на прием. Кстати, если нет вопросов к специалисту клиентской службы, то заявление о выплате средств пенсионных накоплений можно подать через Личный кабинет на сайте ПФР. Для этого необходимо быть зарегистрированным на портале госуслуг. Сервис же предварительной записи на прием доступен и без регистрации».

### «ДЕТКИ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ. И ЭТО ПРАВИЛЬНО!»

Татьяна, 31 год, мама двоих детей

Началась история с того, что, мне не пришлось идти за сертификатом на материнский капитал – мне его пенсионный фонд оформил сам и прислал в электронном виде. Это была первая радость с примесью хорошего удивления. Потом «грязнули» выплаты на детей, и многие из нас ринулись второпях подавать заявления. А вот не надо ничего важное делать второпях! Я допустила ошибку, заполняя заявление (неверно указала СНИЛС). Хорошо хоть заявление можно уже было подать в электронном виде! Но эта история не с печальным финалом – со мной связались специалисты управления пенсионного фонда, мы разобрались с моей ошибкой, я все исправила и получила все положенные нашей семье выплаты на детей. Вовремя и в полном объеме. Мне они очень помогли – я ведь в отпуске по уходу за ребенком. Поэтому, за них «спасибо». И «спасибо» тем, кто не равнодушно делает свою работу. «Мы не прекращаем в этот непростой период ни выплаты пенсий, ни иных выплат, - сказали мне в пенсионном фонде, - но к детским выплатам сейчас особое внимание – порядка 400 тысяч семей в нашей области ждут их с нетерпением. И это правильно! Планирую направить материнский капитал на ипотеку. Выяснила, что и по этому вопросу на прием ходить уже нет необходимости – нужно только подать заявление в электронном виде через портал госуслуг или сайт ПФР! И это замечательно!»

### «СЛУЧАЙНЫХ ЛЮДЕЙ ЗДЕСЬ БЫТЬ НЕ МОЖЕТ»

Елена Козина, 55 лет

Я в своей жизни часто сталкиваюсь с работой сотрудников Пенсионного фонда. Работа в Пенсионном фонде всегда была сложной, а рабочий день ненормированным. Но случайных сотрудников в этой сфере, на мой взгляд, не бывает. Конечно, бывают те, кто, проработав некоторое время, уходят, понимая, что работать очень сложно. Но основной костяк сотрудников – это проверенные годами, работоспособные, ответственные люди, которые воспринимают этот труд как данность. Работы всегда много, и ее кому-то надо делать... И она важна. Важна сотням тысяч людей, которые получают выплаты по линии ПФР. Даже, наверное, миллионам...

Постоянные изменения в законодательстве вносили и вносят по сей день свои коррективы: их приходится изучать и неукоснительно соблюдать. Программные продукты могут быть несовершенны и давать сбой (хоть и редко, но такое бывает), поэтому на работе они задерживаются допоздна, а иногда работают и в выходные. Домашние стараются относиться к этому с пониманием: надо, значит надо, поэтому дети сотрудников рано приучались к самостоятельности, а мужа – к терпению. Этот год был особенно непростым: и пандемия, и детские выплаты сотням тысяч семей, и «проактив» - новое понятие, которое появилось в нашей жизни. Но они справились. Спасибо вам и пусть у вас все будет ХОРОШО!

