

# Мой фонд



ИЗДАНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Самое актуальное о пенсиях, пособиях, выплатах

## НОВОГОДНИЕ

О том, что раньше казалось несбыточным,  
а Пенсионный фонд России  
сделал реальностью

## НЕФАНТАЗИИ



### В мобильное приложение ПФР – по отпечатку пальца

Электронные сервисы ПФР доступны не только на сайте Пенсионного фонда и Портале госуслуг, но и в мобильном приложении для смартфонов, которое ПФР представил весной этого года. Для начала работы в приложении необходимо пройти авторизацию с помощью подтвержденной учетной записи на Портале госуслуг. Позднее Пенсионный фонд выпустил очередное обновление для своего мобильного приложения. В новой версии реализована технология Touch ID: для еще большего удобства входить в приложение теперь можно по отпечатку пальца.

### Назначение пенсии через интернет

Сервис назначения пенсии через Личный кабинет на сайте ПФР стал доступен в режиме опытной эксплуатации в 2015 году в 57 субъектах РФ. На сегодняшний день им пользуются пенсионеры всей страны. За десять месяцев 2017 года 1 млн 210 тыс. россиян назначили себе пенсию через Личный кабинет, что на 437 тыс. больше, чем за весь 2016 год. Определились со способом доставки пенсии более 1,9 млн человек, что на 807 тыс. больше, чем за весь 2016 год. Назначение пенсии и выбор способа ее доставки – это две электронные услуги, которые уже не первый год показывают максимальный прирост пользователей. В 2016 году пенсию через сайт ПФР назначили в 11 раз больше человек, чем в 2015 году, определились со способом ее доставки – в 14 раз больше.

### На сайте ПФР – голосовой ассистент

Новая функция на сайте ПФР позволяет озвучивать любую размещенную на ресурсе текстовую информацию. Теперь все публикуемые материалы ПФР можно не только читать, но и прослушивать, что особенно важно для людей со слабым зрением и тех, кому сложно воспринимать текст с экрана электронного устройства. Прослушивать можно в равной степени и короткие тексты наподобие меню страниц, названий разделов сайта, и длинные материалы, такие как новости или тематические статьи. Чтобы озвучить текст на сайте, необходимо открыть меню «Для слабовидящих» в верхней части страницы, выделить мышкой текстовый фрагмент и нажать кнопку «Воспроизвести» (▶). Пенсионный фонд стал первым российским госучреждением, запустившим сервис голосового ассистента на своем сайте.

### Получение персональной информации по телефону

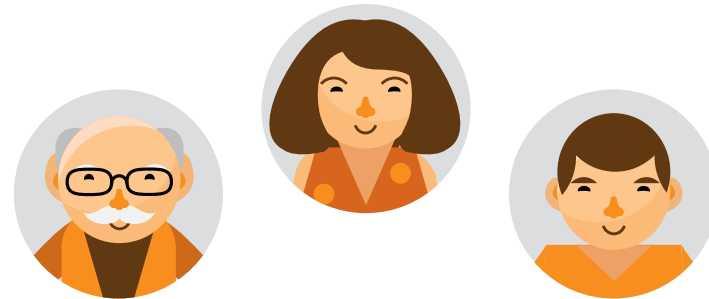
Узнать данные своего пенсионного дела можно не выходя из дома – по телефону. Но пока это пилотный проект, который реализуется не во всех субъектах РФ. Чтобы иметь возможность получить персональную консультацию, клиенту при посещении территориального органа необходимо подать соответствующее заявление, в котором ему будет определено кодовое слово или числовой код. Пенсионный фонд сможет предоставить информацию по телефону горячей линии только после установления личности звонящего. Для этого гражданину надо назвать следующие сведения: фамилию, имя, отчество, данные документа, удостоверяющего личность, кодовое слово или числовой код.

### Виртуальная клиентская служба

Виртуальная клиентская служба – это возможность без посещения Пенсионного фонда получить весь комплекс услуг ПФР, используя все возможные способы общения: видеосвязь, интернет, телефон. Проект по созданию центров дистанционного обслуживания клиентов первыми по стране реализовали в Отделении ПФР по Республике Бурятия. Этот центр дает возможность получать услуги, консультации, заказывать документы и справки по телефону, через терминалы, электронные сервисы ПФР и ЕПГУ, а также при помощи мессенджеров. Все поступившие обращения принимаются, регистрируются и при необходимости передаются на дальнейшую обработку. Одновременно с телефонным обслуживанием в центре дистанционного обслуживания ПФР предусмотрено СМС-информирование граждан; чат-бот, реализованный в мессенджере Telegram, автоматически отвечает на самые часто задаваемые вопросы по пенсионному законодательству.



# Пенсионный фонд России в лицах



Ежедневная работа более 100 тыс. специалистов Пенсионного фонда обеспечивает назначение, перерасчеты и своевременную выплату пенсий каждому гражданину России. Но выплата пенсий 42,7 млн пенсионерам – только одна из многочисленных функций ПФР. Еще Фонд выплачивает различные виды пособий свыше 16 млн человек, а также работает с 8,3 млн семей, получивших сертификат на материнский капитал. ПФР ведет учет пенсионных прав всех работающих россиян. Кто осуществляет ежедневный прием граждан в клиентских службах? И происходили ли интересные или поучительные случаи за время работы? О ком с интересом могут рассказать специалисты клиентских служб? Представляем вам Пенсионный фонд в лицах.

1

## Материнский капитал

### ...ДЛЯ ЧЕТЫРЕХ ДОЧЕРЕЙ

В конце мая 2017 года в г. Ишиме Тюменской области в семье Артема и Натальи Быковых появились три малышки. Малышки стали первой тройней, родившейся в Ишимском перинатальном центре за последние десять лет. Тремя годами раньше в семье Быковых родилась

дочь Ангелина. Планируя вторую беременность, родители надеялись, что будет мальчик. Однако жизнь распорядилась по-своему. По словам супругов, на такое чудо они даже не рассчитывали. Сертификат на материнский капитал Быковы уже получили и предполагают направить эти средства на улучшение жилищных условий.



А вот в Астрахани есть большая многодетная семья: в ней 13 детей, самому младшему всего месяц. Накануне Международного

13-го. Сергей и Ксения познакомились еще студентами. В 1994 году поженились, а через год впервые стали родителями. В настоящее

### ...ДЛЯ ТРИНАДЦАТИ ДЕТЕЙ

дня защиты детей Владимир Путин вручил орден «Родительская слава» супругам Сергею и Ксении Шитовым, которые на тот момент воспитывали 12 детей и ожидали

десять мальчиков и три девочки. Глава семейства Сергей Шитов работает юристом. Его супруга Ксения занимается воспитанием детей: как филолог она прививает им любовь к художественному слову, играет на пианино и скрипке, красиво поет. Материнский капитал семья Шитовых направила на обучение двоих старших детей.

2

## Хочу работать в ПФР!

Наташе Корневой было 16 лет, когда она по направлению Социального агентства молодежи пришла работать в УПФР г. Рыбинска Ярославской области во время летних каникул. Девушку не испугали ни огромный объем работы, ни поток людей, ни даже то, что рабочее место специалиста по приему заявлений о распоряжении набором социальных услуг было оборудовано буквально при входе в здание Управления. Так, за короткий промежуток времени девушка твердо решила, что работать она хочет

именно здесь. По собственной инициативе, на безвозмездной основе трудилась она и в дни осенних каникул, помогая специалистам отдела социальных выплат формировать по участкам справки о праве на льготы.

И вот уже за плечами остались 11 лет школьной жизни. Корреспонденту Рыбинского телеканала, ведущему репортаж с выпускного вечера, на вопрос о жизненных планах юная Наташа бойко ответила, что мечтает работать в Пенсионном фонде.

Активная студентка Рыбинского государственного авиационно-технологического университета с завидным постоянством откликалась на предложения Управления ПФР об организации лекций для студентов учебного заведения.

Не прошло и десяти лет со дня первого знакомства Наташи с Управлением, как в клиентской службе появился уверенный и грамотный специалист – Наталия Андреевна. А самое главное в этой истории – сбылась заветная мечта!



3

## Рецепт отличницы

Она работает здесь с начала создания в ПФР клиентских служб, и помимо ведомственных наград сумела за это время завоевать беззаветную любовь пенсионеров. Вопросы «Где Татьяна Павловна? Нельзя ли попасть на прием к Бенько?» стали привычными в ее клиентской службе. Этот тактичный, внимательный, жизнеутверждающий человек давно уже стал местным центром притяжения. Все молодые специалисты клиентских служб учатся тому, как Татьяна Бенько ведет диалог с посетителями, как умеет выслушать и доступно все объяснить.

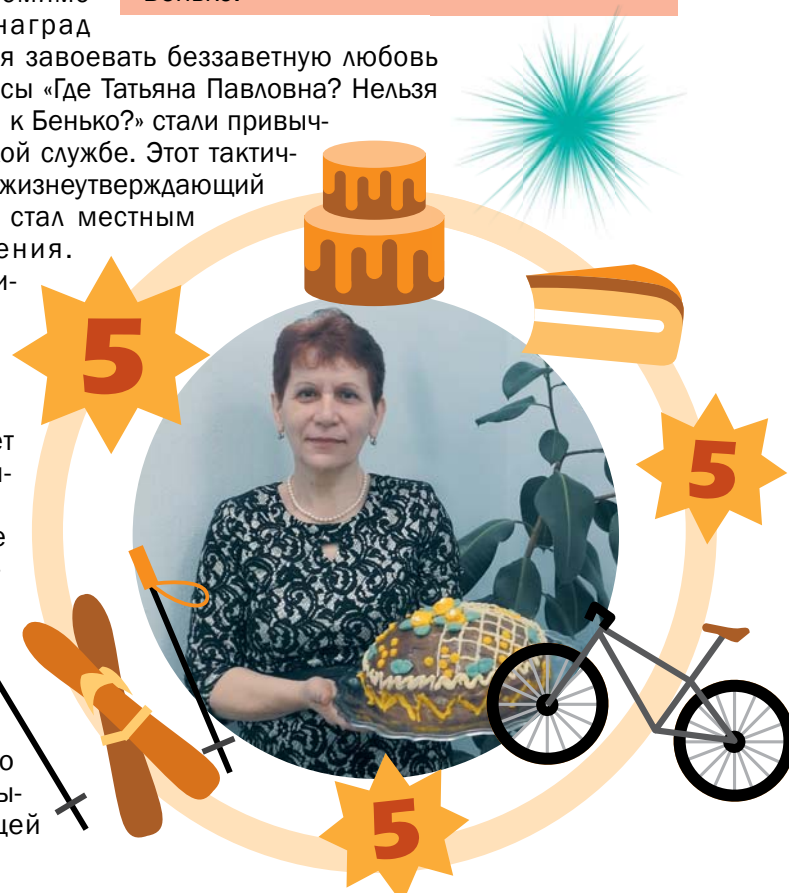
А в свободное от работы время Татьяна Павловна увлекается кулинарией.

Зимой по выходным Татьяну Бенько часто можно увидеть на лыжах, летом – едущей на велосипеде.

“

## ПЯТЕРКУ ТАТЬЯНЕ ПАВЛОВНЕ! БОЛЬШЕ БЫ ТАКИХ ИНСПЕКТОРОВ!

– такие оценки дают на сайте «Ваш контроль» ведущему специалисту-эксперту клиентской службы в Рудничном районе УПФР в г. Прокопьевске (межрайонного) Кемеровской области Татьяне Бенько.





**6**

**Бывали случаи в клиентской службе**



**НАТАЛЬЯ КЛЮКИНА, СПЕЦИАЛИСТ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ УПФР В МЕДВЕДЕВСКОМ РАЙОНЕ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ:**

В нашу клиентскую службу обратилась женщина за перерасчетом страховой пенсии по нестраховым периодам. Она с улыбкой подала пенсионное удостоверение, паспорт и документы на детей, при этом на одного из детей – только документ об окончании школы. Специалист клиентской службы начала ей объяснять, что нужно свидетельство о рождении ребенка в доказательство того, что это действительно ее сын. Тут женщина достала из своей большой сумки

семейный фотоальбом и начала перелистывать страницы, приговаривая: «Видите, это он в детстве, это в школе. А носик-то, носик, ну копия мой, а глазки, вот здесь, посмотрите, как у меня, похож, правда ведь, сразу видно – мой сын».

Эта история подняла всем настроение на весь оставшийся рабочий день, а пенсионерка вспомнила, что свидетельство видела где-то дома на полке, и с хорошим настроением пошла домой.



**ВАЛЕНТИНА БАТЯЙКИНА, НАЧАЛЬНИК УПФР В ДУБЕНСКОМ РАЙОНЕ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ:**

В клиентской службе нашего Управления работает замечательный специалист Мария Петровна Катаева. Ее общий стаж работы в ПФР – более 11 лет, шесть из которых – в клиентской службе. В адрес Марии Петровны мы не раз слышали много добрых слов и положительных отзывов от клиентов Управления. Мне особенно запомнился один эпизод из ее работы, пусть и незначительный, но о многом говорящий.

Как-то зимой во второй половине рабочего дня забежала в клиентскую службу жительница дальнего села. Она торопилась быстрее решить свой вопрос, волнуясь о том, как будет добираться до дома, ведь последний рейсовый автобус должен был вот-вот уехать. Прибыв на автостанцию, она, к своему

огромному удивлению, увидела стоящий автобус и контролера, который рассказал, что ждут именно ее. Что, мол, звонили из Управления Пенсионного фонда и очень просили подождать женщину.

Позже благодарная пенсионерка написала в книге отзывов нашего Управления следующее: «Я села и плакала до самого дома. Так это меня тронуло. Вот за это все большое спасибо».



**5**

**Помощница Пенсионного фонда**

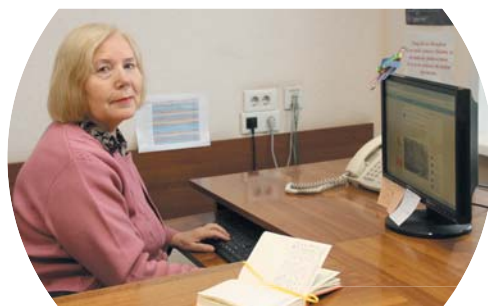
Уже семь лет пенсионерка из Орла Валентина Александровна Мыскова является куратором компьютерных курсов для пенсионеров.

«В 2010 году я пришла учиться на компьютерные курсы для пенсионеров в «Ростелеком», – рассказывает Валентина Александровна. – А когда закончила их, оказалось, что организаторам нужен человек, который будет координатором курсов: отвечать на телефонные звонки желающих попасть на курсы, записывать их в группы, встречать их, знакомить с преподавателем. Это довольно непростая и кропотливая работа. Но мне она пришлось по душе».

Вот уже семь лет Валентина Александровна помогает пенсионерам знако-

миться с компьютером. С ее помощью прошли обучение около 1 500 человек.

Несколько лет назад работа по обучению пенсионеров свела Валентину Александровну с Пенсионным фондом. Теперь она и сотрудники ПФР работают в тесной связке: совместными усилиями ведут списки желающих обучиться, формируют группы, популяризируют среди представителей старшего поколения программу «Азбука интернета» – одним словом, вместе помогают пенсионерам Орла осваивать информационные технологии.



**7**

**Весельчак, поэт и танцор**

Наверное, у каждого коллектива есть клиенты, которые поднимают настроение, заставляют улыбаться и верить, что жизнь после пенсии есть, причем интересная, многогранная и полезная для общества.

Таким запоминающимся клиентом в Управлении ПФР по Грачевскому району Ставропольского края является Николай Анашкин. Он весельчак, поэт и танцор.

**КАЖДОЕ ПОСЕЩЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАНЧИВАЕТСЯ БУКЕТОМ КОМПЛИМЕНТОВ И СТИХАМИ:**

К вам зашел и удивился,  
Как сильно Фонд ваш изменился.  
Сверкает пол повсюду чистотой,  
На стенах стенды разъяснений,  
И все для нас, в том нет сомнений.

Есть стол для чаепития,  
Мое у вас открытие.  
Там сидел и чай попил:  
Горячий, сладкий, ароматный.  
А значит, был прием приятный.

Заскочил по делам в отдел персучета – подарил стихотворение сотруднице, которая вела прием. У Николая Анашкина уже вышло пять сборников стихов о земляках. Готовится шестой. Он участник краевых мероприятий, в том числе и проводимых Отделением. Как самобытный поэт выступал на телевидении.

На днях забежал, глаза горят. Поделится новой идеей. На телевидении готовится новое ток-шоу с участием пенсионеров. Говорит, конкурс большой. На первую передачу уже не попал. Но в следующей пригласили участвовать. Надо готовиться.



**4**

**Сын полка, или Удача бывает кошачьей**



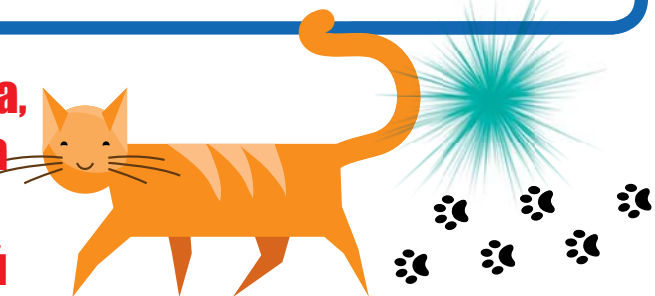
**НАТАЛЬЯ АЛЕКСЕЕВА, СТАРШИЙ СПЕЦИАЛИСТ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ ПФР В ДНОВСКОМ РАЙОНЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ:**

Жил-был кот, обыкновенный, рыжий. Когда-то у него, возможно, был дом, добрый хозяин... Но сложилось так, что он остался один на белом свете.

Очередной день скитаний и поисков еды привел рыжего бездомного кота в здание Управления ПФР.

Здесь он обрел свой второй дом. Какое же раздолье среди множества светлых кабинетов, а главное – среди добрых людей! Весь коллектив полюбил Мурзика. Но особенно Ольга Федорова, начальник отдела пенсий, именно она взяла домой сына полка, как его стали называть.

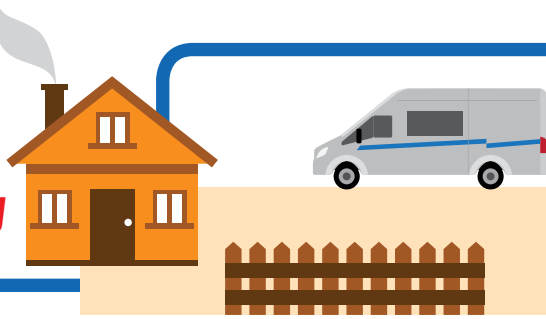
Теперь Мурзик уже не тот голодный и грязный бродяга. Он превратился в ухоженного красавца, судьбой которого интересуется весь коллектив.





8

## Все ждут Наталью Рудольфовну



В УПФР в г. Серове и Серовском районе Свердловской области с марта 2008 года работает мобильная клиентская служба. С этого времени поселок Восточный закреплен за специалистом клиентской службы Егоровой Натальей Рудольфовной. Поселок расположен в 250 километрах от города Серова, и по этой причине поездки в Управление для населения затруднительны материально, морально и физически.

В поселке нет многофункционального центра, поэтому приезд Натальи Рудольфовны – единственная возможность для сельчан воспользоваться услугами Пенсионного фонда.

Наталья Рудольфовна выезжает в поселок два раза в месяц, принимает от 80 до 100 человек за один прием. Вопросов много. С собой Наталья Рудольфовна привозит уже подготовленные справки о размере пенсии, НСУ, МСК, которые были заказаны заранее по телефону.

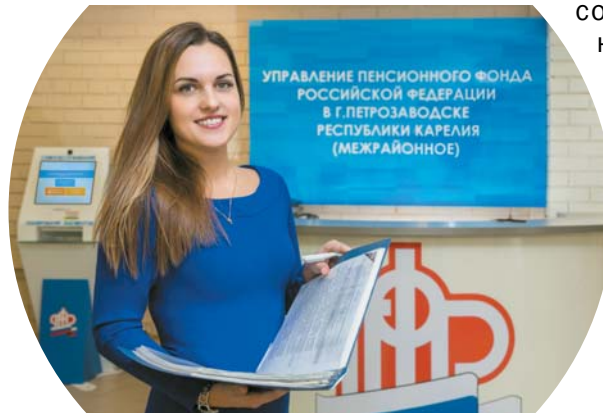
Наш специалист тесно сотрудничает с администрацией поселка, которая оповещает жителей о выездном приеме, с работниками социальной политики. В таком контакте и вопросы решаются быстрее, и люди довольны.

За время подобных поездок люди становятся ближе с каждым днем. Наталья Рудольфовна знакома со многими семьями еще с того времени, когда работала в районном собесе, знает их проблемы и по возможности старается их решить.



9

## Любимый специалист клиентской службы



ния ПФР: каждый третий петрозаводчанин узнает Валентину на улице. А еще она «громоотвод»: ее обезоруживающая улыбка и способность быстро находить верное решение даже в стрессовой ситуации гарантируют, что на прием в окно специалиста клиент подойдет в хорошем расположении духа.

Кстати, у любимого специалиста

в Карелии впервые выбрали любимого специалиста Пенсионного фонда путем голосования в социальных сетях. Победительницей интернет-проекта, в котором участвовали 20 специалистов клиентских служб, представляющих каждый район Карелии, стала Валентина Базова. Чуть менее 1 200 человек посчитали, что именно она достойна звания самого любимого специалиста ПФР Карелии.

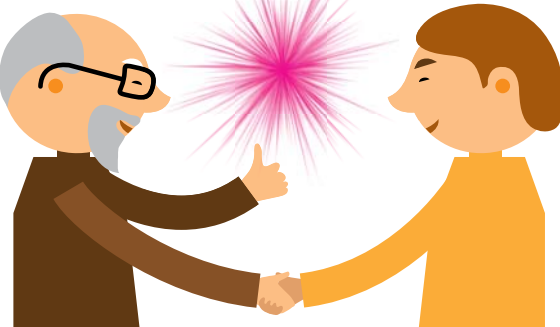
ПФР Карелии есть свои любимые клиенты. И в последнее время они приходят в Пенсионный фонд все чаще. Это те, кто, достигнув восьмидесятилетнего рубежа, старается шагнуть в ногу со временем. Бабушки и дедушки, осваивающие компьютер, обращаются к Валентине за помощью в открытии Личного кабинета на сайте ПФР.

Более восьми лет работает Валентина в Пенсионном фонде, семь из которых прошли практически на передовой, за стойкой администратора в зале клиентской службы самого крупного управления в республике. Ее можно назвать «визитной карточкой» петрозаводского Управле-



10

## Мужское плечо



Посетители территориальных органов ПФР Прикамья уже привыкли, что у клиентских служб обычно «женское лицо». Но есть и замечательные исключения. В Управлении ПФР в Мотовилихинском районе г. Перми работает специалист Василий Юханов. Как признается сам Василий, он всегда мечтал трудить-

ся в клиентской службе. Ему нравится общаться с людьми в процессе приема граждан, потому что он с детства увлекался психологией. Здесь от человека требуется постоянная работа над собой, совершенствование профессиональных качеств.

Василий – человек общительный, улыбчивый, всегда доброжелательный и терпеливый. Это позволяет ему находить общий язык с людьми самого разного возраста. Его профессионализм, вежливое и доброжелательное общение они не раз отмечали в своих благодарностях, которые направляли в адрес руководства Отделения и Управления ПФР.

Есть у Василия клиенты, с которыми он нередко встречается на улице и которые, узнавая его, всегда здороваются, останавливаются, чтобы узнать, как у него идут дела: «Мне часто приходится общаться с молодыми ребятами, получающими пенсию по потере кормильца. У каждого своя судьба, своя история. Примечателен один из них. Парень – круглый сирота, но очень целеустремленный. Уже добился больших успехов в спорте: стал чемпионом Европы в прыжках с трамплина».

