



Новая клиентская служба ПФР в Мошковском районе, где созданы комфортные условия для приема граждан различных возрастов и категорий, открыла свои двери для клиентов.

Сегодня БОльшую часть госуслуг ПФР можно получить в электронном виде. Но, несмотря на это, есть определенные категория граждан, которые предпочитают получать услуги «глаза в глаза». Пенсионным фондом создаются и совершенствуются условия для личного приема граждан. На сегодняшний день во всех районах региона работают клиентские службы ПФР, совершенствуя условия приема, модернизируясь, чтобы соответствовать необходимым требованиям приема граждан с целью более качественного оказания услуг.

Так, например, в 2015 году появилась новая клиентская служба ПФР у колыванцев, в 2016 году были обновлены клиентские службы в г. Бердске и г. Искитиме, в 2017 году важным шагом для создания комфортных условий приема клиентов стало открытие нового помещения клиентской службы в Здвинском районе.

2018 год начался с приятной новости для мошковцев, где на днях была открыта новая клиентская служба ПФР. Стоит отметить, что с момента образования управления ПФР в Мошковском районе, а это 1996 год, оно размещалось в здании бывшего общежития. При этом и у самого здания, и у помещения, в котором приходилось работать специалистам и вести прием населения, был ряд существенных недостатков: маленькая площадь, тесные и узкие комнаты приема, затрудненный доступ в помещение для инвалидов и представителей маломобильных групп населения и другие проблемы. Потому вопрос о новой клиентской службе ПФР стоял давно, и его решения ждали и сами специалисты ПФР, и, конечно же, жители района.

Долгожданное событие – презентация новой клиентской службы по адресу: ул. Народная, 3 - состоялось 15 марта. Управляющий Отделением ПФР по Новосибирской области Александр Терепя и глава Мошковского района Сергей Евстифеев в торжественной обстановке перерезали символическую красную ленточку, и клиентская служба распахнула свои двери для жителей района. Открытие новой клиентской службы позволило установить дополнительные кабинки для приема посетителей. В них осуществляется прием не только специалистами по пенсионным вопросам, но и специалистами персонифицированного учета и специалистами по МСК. Организацию такого приема сразу положительно оценили первые посетители. В клиентской службе появилась электронная очередь, которая сама распределяет нагрузку между специалистами и позволяет контролировать время приема посетителей в рамках необходимых требований.

Созданы комфортные условия в зале ожидания. Есть зона самообслуживания, где установлен гостевой компьютер: здесь в режиме реального времени, любой из присутствующих может получить информацию, например, о своей пенсии, подать самостоятельное заявление. С целью комфортного ожидания в зале организован показ информационных материалов, размещена разъяснительная продукция ПФР, которую можно почитать в ожидании приема или забрать для ознакомления с собой. Созданы условия также и для особой категории клиентов - для мам и малышей, которые приходят за материнским капиталом. Пока мама занята оформлением документов, малыши самостоятельно играют или рисуют, а также могут посмотреть и почитать красочные детские книжки.

Одной из приоритетных задач Пенсионного фонда является реализация проекта «Доступная среда». Поэтому при создании клиентских служб немаловажной задачей является организация удобных условий посещения и приема для клиентов с ограниченными возможностями здоровья. В управлении созданы все необходимые условия для данной категории граждан: оборудована отдельная кабинка для приема инвалидов-колясочников; для слабовидящих клиентов на полу размещены визуально – тактильные указатели, а также есть тактильная мнемосхема с азбукой Брайля; для слабослышащих граждан установлены индукционные системы

По итогам 2017г. в органы ПФР НСО обратились 1 148 816 чел.

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



УСЛУГИ ПФР МОЖНО ПОЛУЧИТЬ И ЧЕРЕЗ МФЦ

Существует несколько способов получить услуги Пенсионного фонда России: можно обратиться непосредственно в клиентскую службу ПФР, работу которых Пенсионный фонд постоянно совершенствует (см стр.4); можно получить услугу в электронном виде через личный кабинет на сайте ПФР или портал госуслуг. Целый спектр услуг Пенсионный фонд предоставляет и через Многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – «Мои документы»*.

По итогам прошедшего года в МФЦ было зарегистрировано около 145 тысяч обращений граждан за услугами Пенсионного фонда России. Самыми востребованными услугами ПФР у новосибирцев, обратившихся в МФЦ, в 2017 году стал прием анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе об обмене или выдаче дубликата СНИЛС, и услуги связанные с получением материнского капитала и распоряжения его средствами. Такая статистика характерна была для МФЦ и в предыдущие годы.

Также популярными в 2017 году у жителей региона стали обращения в МФЦ по вопросам установления или выплаты пенсии: страховой, накопительной или пенсий по гос обеспечению. Напомним, что специалисты МФЦ осуществляют прием заявлений и необходимых документов, передавая впоследствии полученный пакет для дальнейшей с ним работы в органы ПФР. Взаимодействие осуществляется в электронном виде.

Помимо вышеперечисленного новосибирцы могут обратиться в филиалы МФЦ и за другими услугами, предоставляемыми ПФР. Например, здесь можно подать заявления о способе доставки пенсии, о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от его получения или о возобновлении предоставления; заявление об установлении социальной доплаты к пенсии или ежемесячной денежной выплаты федеральным льготникам, ежемесячной выплаты из средств материнского капитала; можно получить справку о размере пенсии или иных выплат по линии ПФР и многое другое.

Полный перечень услуг, которые оказывает Пенсионный фонд РФ, можно найти на сайте МФЦ в соответствующем разделе. Услуги ПФР можно получить в 42 филиалах МФЦ в каждом административном центре муниципального образования (8 из них в г. Новосибирске). Для этого в многофункциональных центрах нашего региона выделены 219 окон (из 655-ти) для обслуживания заявителей по «пенсионным» вопросам. Все адреса филиалов МФЦ можно найти также на сайте ведомства.

Работают в регионе также 60 офисов в небольших поселениях и 8 мобильных офисов.

* На сегодняшний день новосибирцы могут обратиться в МФЦ («Мои документы») за получением более 320 видов государственных и муниципальных услуг, представленных 93 органами власти и организациями, в том числе и Пенсионным фондом России.



Какие услуги Пенсионного фонда Российской Федерации можно получить в центрах «Мои документы»?

1. Подача заявлений на установление пенсии и федеральной социальной доплаты
2. Установление ежемесячной денежной выплаты
3. Оформление способа доставки пенсии
4. Получение выписки о состоянии индивидуального лицевого счета
5. Выдача сертификата на материнский (семейный) капитал
6. Подача заявлений на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала
7. Выдача справок о размере пенсий (иных выплат)
8. Оформление СНИЛС

Приоритетной задачей Пенсионного фонда России является работа с клиентами и совершенствование этой работы. Сегодня все большее число государственных услуг можно получить дистанционно, то есть в электронном виде. Услуги ПФР в электронном виде можно получить как через Единый портал госуслуг, так и через Личный кабинет гражданина на сайте ПФР.

ПФР СДЕЛАЛ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГРАЖДАН С БАНКАМИ БОЛЕЕ УДОБНЫМ

Через портал госуслуг теперь можно оправить сведения о состоянии своего индивидуального лицевого счета в ПФР в кредитную организацию. Эту информацию банк может использовать для оценки финансового положения заемщика.

На портале государственных услуг работает сервис, в рамках которого Пенсионный фонд России в Личном кабинете предоставляет гражданину по его запросу сведения о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР. Гражданин может по своему усмотрению через портал госуслуг отправить сведения о состоянии своего индивидуального лицевого счета в ПФР в кредитную организацию. В результате банк получает от гражданина сведения, достоверность которых подтверждается электронной подписью ПФР, и может их использовать для оценки финансового положения заемщика*.

Данный порядок информирования доступен любым кредитным организациям, которые включены в систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Уже сейчас подобным образом граждане могут предоставлять информацию в более чем тридцать банков, и это количество продолжает расти.

В связи с запуском нового порядка информирования через портал госуслуг, ранее действовавший временный порядок взаимодействия, который был доступен только крупным кредитным организациям, признан утратившим силу.

Напомним, в настоящее время узнать о состоянии своего индивидуального лицевого счета в ПФР, а также получить другие услуги Пенсионного фонда в электронном виде можно в Личном кабинете на сайте ПФР, на портале госуслуг, а также через бесплатное приложение ПФР для смартфонов, доступное для платформ iOS и Android. Для того чтобы получать госуслуги, в том числе и услуги Пенсионного фонда России в электронном виде, необходимо иметь полную учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

* В соответствии с приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 июля 2017 года №375.



ТЕРМИНАЛ ВАМ В ПОМОЩЬ

В ряде клиентских служб ПФР Новосибирской области в помощь клиентам появились терминалы, через которые можно получить ряд услуг ПФР. Так, через терминал можно получить все услуги в электронном виде, которые предоставляет Личный кабинет на сайте ПФР, и даже немого больше:

- ✓ можно подать заявление об установлении любого вида пенсии либо о способе её доставки,
- ✓ можно подать заявления на выплату ежемесячной денежной выплаты, на установление социальной доплаты к пенсии, на перерасчет пенсии, на выдачу сертификата на материнский (семейный) капитал и на распоряжение его средствами и т.д.
- ✓ очень удобно, что он же дает возможность отсканировать документы, которые вы принесли на прием к специалисту (при этом терминал выдаст вам номер вашего пакета документов, который вы назовете специалисту клиентской службы на приеме),
- ✓ можно зайти в Личный кабинет и ознакомиться с состоянием своего «пенсионного» счета и т.д.



При необходимости специалист клиентской службы или диспетчер оказывает помощь в получении услуги ПФР через терминал. Для входа в Личный кабинет необходима регистрация на портале госуслуг.

Пока такие терминалы размещены в 10 клиентских службах ПФР. В дальнейшем ещё ряд клиентских служб обзаведутся такими «помощниками», при этом планируется и расширение спектра услуг, которые можно будет получить через терминал. Так, на них уже установлена дополнительная программа, позволяющая получить различные справки, за которыми приходят новосибирцы в Пенсионный фонд, например, справку о размере пенсии. Для этого пенсионеру необходимо ввести свои контактные данные в информационном меню терминала, и готовую справку при предъявлении паспорта можно забирать у консультанта зала (или администратора). Таким образом, усовершенствованные терминалы объединили в себе все возможности «зоны самообслуживания».

Пенсионный фонд России подвел итоги переходной кампании 2017 года по переводу гражданами своих пенсионных накоплений в негосударственные пенсионные фонды (НПФ) и управляющие компании (УК). В Отделении ПФР по Новосибирской области ответили на актуальные вопросы новосибирцев, связанные с переводом средств пенсионных накоплений, поступившие на телефон «горячей линии».

Всего в ходе переходной кампании 2017 года ПФР принял к рассмотрению 6,3 млн. заявлений граждан о выборе НПФ или УК. Положительные решения приняты по 4,9 млн. заявлений, что составляет 77,8 % от принятых к рассмотрению заявлений. Пенсионный фонд принимал заявления как о досрочном переходе (по итогам года), так и «пятилетнем» переходе. Напомним – если переход из фонда в фонд осуществляется чаще одного раза в пять лет, гражданин теряет инвестиционный доход с момента предыдущего перехода. 99,8% от общего количества удовлетворенных заявлений составляют заявления именно о досрочном переводе средств пенсионных накоплений.

Информацию о переходе, касающуюся конкретного НПФ, гражданам необходимо запрашивать в соответствующем негосударственном пенсионном фонде.

- Когда произойдет перевод в негосударственный пенсионный фонд?

В случае подачи заявления о досрочном переходе, средства пенсионных накоплений новому страховщику будут переданы не позднее 31 марта года, следующего за годом подачи заявления (при условии положительного решения при рассмотрении заявления). Если гражданин подает «срочное» заявление о переходе в НПФ или в ПФР, средства пенсионных накоплений будут переданы в срок до 31 марта года, следующего за годом, в котором истекает пятилетний срок с года подачи такого заявления (при условии положительного решения при рассмотрении заявления).

- Что будет происходить с накоплениями, которые находятся в ПФР?

Средства пенсионных накоплений инвестируются в государственной управляющей компании «Внешэкономбанк» с целью получения инвестиционного дохода. О полученных результатах Вы можете узнавать через Личный кабинет на сайте ПФР, ознакомившись со своим личевым счетом. Если владелец пенсионных накоплений подал заявление о переводе СПН, и заявление удовлетворено, то они будут переведены в указанные сроки.

- Как узнать, пострадали ли мои накопления при переходе в НПФ?

При досрочном переходе к новому страховщику перевод пенсионных накоплений производится без инвестиционного дохода за период с даты последнего расчета гарантируемой суммы средств пенсионных накоплений. Более того, если Ваш текущий страховщик показал убытки при инвестировании пенсионных накоплений, они будут отражены на Вашем личном счете. Потерю инвестиционного дохода можно избежать, если менять страховщика пенсионных накоплений не чаще чем раз в 5 лет, поэтому необходимо принимать взвешенное решение по данному вопросу. Если Вы меняете управляющую компанию, то страховщик у Вас остается прежний – ПФР.



- Как увидеть свой лицевой счет и пенсионные накопления, а также узнать, где они?

Проверить свои пенсионные накопления можно, ознакомившись с состоянием своего лицевого счета в системе ПФР. Сделать это можно несколькими способами. Наиболее удобный способ – получение сведений в электронном виде.

Для этого необходимо быть зарегистрированным на портале госуслуг. Логин и пароль для портала госуслуг и Личного кабинета на сайте ПФР – единый. Сделать это можно также, установив мобильное приложение ПФР. В Личном кабинете гражданина на сайте ПФР, кстати, открыт дополнительный сервис, позволяющий в один клик получить информацию об организации (страховщике), в которой Вы формируете свои пенсионные накопления (без запроса выписки из лицевого счета).

Во-вторых, извещение о состоянии своего лицевого счета в ПФР можно заказать в территориальном управлении ПФР, а также в любом филиале МФЦ («Мои документы»).

- Обязаны ли негосударственные пенсионные фонды информировать своих "пенсионеров" о ежегодных начислениях?

Негосударственные пенсионные фонды предоставляют информацию о средствах пенсионных накоплений при обращении застрахованных лиц в НПФ. Также информация о сумме средств пенсионных накоплений есть в Личном кабинете на сайте ПФР или на Едином портале госуслуг.

- По какой причине могут отказать в переводе средств пенсионных накоплений?

Основные причины отказов следующие:

- ❑ наличие заявления с более поздней датой (к рассмотрению принимается именно оно);
- ❑ гражданин подал заявление в ПФР, но уведомление НПФ о вновь заключенном договоре с этим гражданином в ПФР не поступало, т. е. заявление в ПФР не подкреплено договором с НПФ;
- ❑ заявление подано в пользу того страховщика, у кого уже находятся пенсионные накопления гражданина;
- ❑ заявление подано с нарушением установленного порядка подачи (например, в один день поступило несколько заявлений от одного и того же человека).