# Личное общение – минимум,

# предоставление услуг ПФР - максимум

УПФР в г. Чернушке Пермского края (межрайонное) обращает внимание, что в условиях неблагоприятной эпидемиологической ситуации прием граждан в клиентских службах ПФР осуществляется преимущественно по предварительной записи.

При этом, как показывает опрос приходящих на прием граждан, большинство вопросов, с которыми они обращаются в клиентскую службу, можно было бы решить по телефону или с использованием электронных сервисов ПФР.

Например, около 60 электронных сервисов Пенсионного фонда России позволяют гражданам получать услуги ПФР дистанционно. Сделать это можно через «Личный кабинет» на сайте ПФР www.pfr.gov.ru или на Едином портале госуслуг www.gosuslugi.ru. Использовать их могут не только пенсионеры, но и те, кто только формируют пенсию или имеют право на другие социальные выплаты.

Так, при подаче в электронном виде заявления о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала (МСК) на улучшение жилищных условий и на оплату получения образования представлять документы (в том числе копию договора с образовательным учреждением) не требуется, поскольку необходимые сведения территориальный орган ПФР запросит самостоятельно. И приходить на прием уже не нужно. Сведения из договора купли-продажи, договора участия в долевом строительстве будут получены посредством портала Росреестра, сведения из договора об образовании - в рамках заключенных соглашений с образовательными организациями, в том числе и дошкольными учреждениями, сведения из кредитного договора - в рамках заключенных соглашений с кредитными организациями. Кстати, если с банком заключено соответствующее соглашение, то и заявление о распоряжении средствами МСК на погашение жилищного (в том числе ипотечного) кредита можно подать прямо в банке. А банк заявление со всем пакетом необходимых документов направит в Пенсионный фонд для рассмотрения.

Одну из самых востребованных услуг Пенсионного фонда – установление пенсии – сегодня достаточно просто получить без личного посещения клиентской службы ПФР или МФЦ. Специалисты Пенсионного фонда проводят заблаговременную работу с лицами, уходящими на пенсию. При достижении пенсионного возраста гражданину уже нет необходимости лично приходить с документами и справками в ПФР – достаточно в электронном виде через «Личный кабинет» на сайте ПФР www.pfr.gov.ru или Едином портале государственных услуг www.gosuslugi.ru подать заявление об установлении пенсии, указав способ доставки.

В «Личном кабинете» www.pfr.gov.ru клиенты также могут получить информацию по вопросам оформления электронной трудовой книжки, ведения индивидуального лицевого счета, управления пенсионными накоплениями, получения пенсии и различных социальных выплат, узнать о своих пенсионных коэффициентах, пенсионном капитале, стаже, отчислениях работодателей и т.д.

Еще сотрудники территориальных органов ПФР готовы ответить на вопросы и проконсультировать граждан по телефону «горячих линии» Управления ПФР: Клиентская служба в Уинском районе 8(34259)2-31-80.

Если человек хочет получить телефонную консультацию по конкретному вопросу, связанному с предоставлением персональных данных, он может сделать это после прохождения процедуры идентификации и получения так называемого «кодового слова». Получить такой пароль можно при личном обращении в управление ПФР или через «Личный кабинет» на сайте ПФР www.pfr.gov.ru.

Кроме того, работники органов ПФР звонят клиентам, уже записавшимся на прием, чтобы выяснить, остается ли актуальной запись и уточнить тему обращения – зачастую вопрос решается по телефону и без личного посещения клиентской службы. Если же урегулировать проблему по телефону не удается, специалисты ПФР могут рекомендовать направить запрос с использованием электронного сервиса на сайте Пенсионного фонда www.pfr.gov.ru «Оставить электронное обращение» и помогают такой запрос сформировать.

Проконсультироваться можно и через онлайн-чаты и чат-боты на сайте ПФР.

Формат дистанционных консультаций очень удобен, так как это позволяет свести к минимуму личное посещение клиентской службы УПФР, снизить риск распространения коронавирусной инфекции.

Если человек все же пришел в клиентскую службу, то прежде, чем записываться на прием, ему следует обратиться к администратору, возможно, он поможет решить его проблему на месте, без предварительной записи. Обращаем также внимание своих клиентов, что личный прием в клиентских службах ведется только при наличии средств индивидуальной защиты - масок.

Кроме того, на сайте ПФР размещен огромный массив официальной информации по всему спектру деятельности Пенсионного фонда России. Поэтому советуем нашим клиентам перед визитом в клиентскую службу сначала зайти на сайт ПФР, возможно, личное посещение УПФР уже не потребуется.

Управление ПФР в г. Чернушке Пермского края (межрайонное) ведет активную работу по взаимодействию с гражданами в социальных сетях и сервисах интернет-блогов. Пользователи интернета могут получать новости от УПФР удобным для себя способом, задать свои вопросы и оперативно получить ответ. Управление ПФР представлено на площадке в Vkontakte, где размещают новости и разъяснительные материалы, а специалисты ПФР также готовы ответить на вопросы клиентов.

Органы ПФР в настоящее время оказывают ряд услуг в проактивном режиме. Так, в беззаявительном порядке, специалисты территориальных органов ПФР оформляют материнский капитал, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) на новорожденных и назначают ежемесячную денежную выплату (ЕДВ) для инвалидов и детей-инвалидов.

Таким образом, для того, чтобы получить услуги Пенсионного фонда, сегодня совсем не обязательно планировать личный прием в ПФР или МФЦ - большая часть услуг доступна дистанционно.