**Какие вопросы задают пермяки?**

В отделение ПФР по Пермскому краю ежедневно поступает в среднем до 700 письменных обращений и звонков на "горячую" линию. Пермяков интересуют самые различные вопросы пенсионного обеспечения и страхования.

В 2020 году в органы ПФР Пермского края поступило около 18 тысяч письменных обращений, из них 8,7 тысяч обращений - в Отделение ПФР. По сравнению с 2019 годом количество обращений возросло практически в два раза. Подавляющее большинство обращений, поступивших в отделение и территориальные органы ПФР Пермского края - это индивидуальные заявления граждан.

Наиболее актуальными в прошлом году оставались вопросы правильности исчисления размеров пенсий, перерасчета и выплаты пенсий, а также вопросы исчисления и подтверждения общего трудового стажа.

Основными причинами, вызвавшими увеличение числа обращений, стали ограничение личного приема граждан в клиентские службы ПФР в связи с неблагополучной эпидемиологической обстановкой. Не уменьшается и поток обращений, связанных с мошенническими действиями со стороны недобросовестных юридических агентств, которые безосновательно обещают доверчивым гражданам увеличение пенсий и социальных выплат. В общем количестве обращений на такие заявления приходится примерно 30 процентов.

Для предупреждения распространения коронавирусной инфекции и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия граждан, количество личных обращений в органы ПФР Прикамья по сравнению с 2019 годом сократилось почти в 2 раза. Так, за отчетный период на личный прием в органы ПФР по предварительной записи обратилось 48,4 тысячи посетителей (в 2019 году этот показатель составлял 84,8 тысяч человек).

Важно заметить, что в связи с ограничением личного приема возросла востребованность методов дистанционного обслуживания граждан, в том числе с использованием «кодового" слова. В 2020 году зарегистрировано около 149 тысяч звонков на телефоны «горячей линии», что превышает аналогичный показатель позапрошлого года более чем в 3 раза (в 2019 году этот показатель составлял 49,6 тысяч звонков). Наряду с телефонным обслуживанием граждан в 2020 году была организована работа дополнительных дистанционных способов консультирования граждан, в частности, через Модуль взаимодействия специалистов ПФР с гражданами посредством онлайн-чатов и онлайн-сообщений.

Напоминаем, что письменное обращение в органы ПФР можно отправить по почте. А можно воспользоваться сайтом Пенсионного фонда России и направить обращение в электронном виде. Также на сайте ПФР (gov.pfr.ru) можно задать вопрос посредством онлайн - консультанта.