# «Электронная пятница» в ПФР

В целях популяризации получения услуг через электронные сервисы в структурных подразделениях управления ПФР в г. Чернушке (межрайонного) впервые прошла акция «Электронная пятница».

В этот день **специалисты клиентских служб управления ПФР познакомили** жителей г. Чернушки, п. Октябрьский, с. Уинского с возможностями Личного кабинета на сайте Пенсионного фонда и портала Госуслуг. Они помогли посетителям в офисе управления получить государственные услуги в электронном виде и установить приложение на мобильное устройство.

По итогам обучения каждый из участников получил памятку, которая представляет собой пошаговую инструкцию получения государственных услуг ПФР через Личный кабинет.

Кстати сказать, сами сотрудники управления каждую среду принимают участие в профессиональной учебе по повышению цифровой грамотности. Уроки проводит начальник управления Максим Маслов. Изучение электронных сервисов и их возможностей проходит в интерактивном формате. Специалисты теперь более уверенно ориентируются в таких понятиях как цифровой профиль гражданина, личный кабинет и кабинет страхователя на сайте ПФР, портал Госуслуг, личный кабинет ЕГИССО, личный кабинет ФГИС ФРИ, сайт Ваш контроль, кабинет получателя услуг ФСС.

Отдельной темой изучения стали возможности мобильных устройств и установка на них приложений ПФР и Госуслуг. Все материалы размещены на сетевом ресурсе для общего использования сотрудниками всех структурных подразделений УПФР. Ресурс постоянно пополняется новыми пошаговыми инструкциями.

Повышение цифровой грамотности сотрудников необходимо в связи с переходом на новые технологии взаимодействия с получателями государственных услуг. В ходе дистанционного обращения гражданина за помощью, специалист выясняет у заявителя, при получении какой государственной услуги у него возникли трудности. Открывая необходимую инструкцию на сетевом ресурсе, консультант по телефону пошагово помогает человеку поучить нужную услугу через электронные сервисы.

Поменялась и практика рассмотрения обращений граждан, поступивших по почте или через сайт ПФР. Если гражданин в обращении просит разъяснить возможность получения государственной услуги (посмотреть стаж и льготный период работы, распорядится материнским капиталом и т.д.), то ему направляется развернутый ответ, а к нему прикладывается пошаговая инструкция получения интересующей услуги. То есть, в следующий раз он может ее получить, не посещая территориальный орган ПФР, через электронные сервисы на сайте ПФР или портале Госуслуг.

Внедрение новых методов работы направлено, прежде всего, на повышение эффективности предоставления государственных услуг, предоставляемых ПФР, снижение времени их предоставления, а также повышает уровень удовлетворенности граждан в ходе обращения за госуслугами.

Курсы цифровой грамотности, как отмечают сами сотрудники, повышают их готовность к использованию новых технологий, способствуют успешной адаптации к более современным условиям работы.