

**Новые возможности Фонда: "Персональные консультации" по телефону "горячей линии"**

Пенсионный фонд России – одно из массовых государственных учреждений, оказывающих услуги повсеместно на всей территории Российской Федерации гражданам разного возраста, пола и рода занятости. Только в Белгородской области в территориальные управления ПФР ежедневно обращается более двух тысяч человек: это нынешние и будущие пенсионеры, получатели ежемесячных денежных выплат, мамы – владельцы сертификатов на материнский капитал, бухгалтеры и специалисты по кадрам. У каждого из них своя насущная проблема, и каждому очень важно, чтобы она решалась быстро и профессионально.

Для более простого и удобного получения государственных услуг по линии Фонда существует несколько электронных сервисов, обратившись к которым можно решить свой вопрос удаленно без посещения клиентских служб. С 1 января 2015 года на официальном сайте фонда (pfrf.ru) начал функционировать электронный сервис «Личный кабинет гражданина» (ЛКГ). Основным преимуществом данного сервиса является возможность, не выходя из дома, получить огромное количество услуг. Доступ к нему имеют все пользователи, прошедшие регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) или на сайте госуслуг. Этот сервис предоставляет гражданину возможность получить подробную информацию о периодах своей трудовой деятельности, местах работы, размере начисленных работодателями страховых взносов, которой располагает Пенсионный фонд. Кроме этого ЛКГ позволяет не только узнать о сформированных пенсионных правах, но и записаться на прием, заказать ряд документов, а также подать заявление на назначение пенсии и выбрать способ её доставки. С недавнего времени возможности этого ресурса существенно расширились – теперь граждане, имеющие право на материнский (семейный) капитал, могут подать заявление о выдаче сертификата и распорядиться его средствами, там же стало возможным и выбрать форму получения набора социальных услуг (НСУ): натуральную или денежную.

В настоящее время Белгородская область – безусловный лидер в части оказания государственных услуг в электронном виде в рейтинге Отделений ПФР в Центральном федеральном округе. Подписанный 7 мая 2012 года указ президента поставил задачу перед учреждениями, оказывающими разного рода государственные и муниципальные услуги, до 2018 года повысить до 70% долю граждан, использующих механизм электронного взаимодействия. По состоянию на 1 января мы уже достигли отметки равной 74%. Это говорит о высокой степени эффективности налаженной работы и высоком качестве предоставления услуг специалистами регионального Отделения Фонда жителям региона на удаленной основе.

Консультационная помощь гражданам по вопросам пенсионного и социального законодательства является неотъемлемой частью работы Пенсионного фонда России. Разъяснения по вопросам компетенции ПФР клиенты могут получить и по телефону «горячей линии». На практике – это один из самых популярных способов получения оперативного ответа на актуальный вопрос. Специалисты информационно-справочной службы (колл-центр) ежедневно обрабатывают в среднем свыше 450 звонков от жителей Белгородской области.

Стоит отметить, что у консультации по телефону до недавнего времени оставался весомый «минус»: специалист колл-центра не мог ответить на вопрос, для которого требовалось обратиться к персональным данным, имея возможность лишь обобщенно проинформировать позвонившего. Сегодня эта проблема получила решение.

Отделение ПФР по Белгородской области стало участником пилотного проекта, в ходе которого отработает порядок консультирования посредством телефонной связи по материалам выплатного дела. Подобная консультация станет возможной лишь в том случае, если клиент при посещении территориального органа подаст соответствующее заявление, в котором им будет определено кодовое слово или секретный код.

Информация предоставляется при общении гражданина с сотрудником колл-центра только после установления его личности путем проверки корректности следующих сведений:

– фамилии, имени, отчества (при наличии);

– данных документа, удостоверяющего личность;

– кодового слова (секретного кода).

Если достоверность вышеуказанных данных не подтвердится, то специалист имеет право отказать в консультации.

Телефонное обслуживание регионального колл-центра осуществляется с использованием многоканального телефонного номера. Телефонные звонки, поступающие на «горячую линию» Управлений ПФР в городах и районах области, автоматически переключаются на единый номер региональной «горячей линии» Отделения ПФР по Белгородской области. Это гарантирует, что звонки с домашних (стационарных) телефонов жителями области не оплачиваются. На сегодняшний день уже более 300 жителей области подали соответствующее заявление в свой территориальный орган ПФР и могут воспользоваться новой возможностью удаленного консультирования, реализуемой региональным колл-центром.

Отметим, что за сохранность и неразглашение секретного кода или слова каждый сотрудник ПФР несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 *(информация представлена ОПФР по Белгородской области)*