

Каждая организация уникальна и имеет свое «лицо». У каждого человека, который обращается в эту организацию, складывается мнение об этой структуре, о качестве предоставления услуг, об отношении к клиентам. Пенсионный фонд не является исключением. В преддверии 30-летия ПФР представляем отзывы наших клиентов, оставленные после получения услуг ПФР. Не бывает работы без «шероховатостей» и ошибок, но ошибки исправляются, а хорошее – остается в памяти навсегда!

«ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ – ЭТО УДОБНО!»

Алла Юрьевна, пенсионерка, 85 лет

Я приняла решение изменить способ получения пенсии - буду получать теперь на карточку. Позвонила в пенсионный фонд, спросила, что нужно для этого сделать. Мне все подробно объяснили и, самое главное, сказали, что даже не нужно к ним приходить, если я зарегистрирована на портале госуслуг. А я ещё в прошлом году зарегистрировалась! так что я подала заявление в пенсионный фонд без проблем в электронном виде. Как "клиент" старшего поколения я, конечно, осталась очень довольна, что мне даже не пришлось из дома выходить! Электронный ПФР - это очень удобно!

«ПРОВЕРЕНО. ВСЕ РАБОТАЕТ»

Анна Дорогова, 30 лет, журналист

Меня заинтересовало состояние моего индивидуального лицевого счёта. До пенсии ещё далеко, за плечами десятилетний стаж. Захожу на сайт Пенсионного фонда России и кликаю по значку «Личный кабинет гражданина». Далее читаю «Для входа используйте Вашу учётную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)». Я зарегистрировалась ещё в 2016 году, так что проблем не возникло. Ввожу логин и пароль, который использую на «Госуслугах». Первым делом в глаза бросается предупреждение «Для снижения риска распространения коронавирусной инфекции приём в клиентских службах и управлениях Пенсионного фонда России ведётся только по предварительной записи» и только, если нет возможности получить необходимую услугу дистанционно через личный кабинет, ждем на прием. Считаю, это вполне логичным шагом. Кликаю по ссылке «Заказать справку (выписку): о состоянии индивидуального лицевого счёта». Как оказалось, сведения о состоянии ИЛС должны отображать комплекс данных, предоставленных Пенсионному фонду работодателями на лиц, зарегистрированных в системе обязательного пенсионного страхования, о стаже, заработке и т.д. Жму «Запросить», затем — «Скачать» и... вуаля! На экране выписка со всеми данными. К слову затратила я на это меньше пяти минут. Заодно и посмотрела, как «растут» мои пенсионные накопления. Так что проверено, все работает! ...Да, за последние годы в работе пенсионного фонда произошло много перемен. И бумажный документооборот и «живые» очереди постепенно уходят в прошлое, давая людям возможность не отрываться от работы и любимых дел, больше находиться дома и... получать необходимые услуги!»

«ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ЭКОНОМИТ ВРЕМЯ»

Валерий Григорьевич, пенсионер

"В апреле мне было необходимо обратиться в управление ПФР по вопросу выплаты средств пенсионных накоплений. В очереди мне не пришлось сидеть, так как я заранее записался на прием через сайт ПФР и пришел к установленному времени. Вопрос решен быстро, четко, профессионально. Предварительная запись на прием - это очень удобно, экономит время, и специалист уже может заранее подготовиться к решению твоего вопроса, зная, о чем пойдет речь, ведь свой вопрос ты можешь обозначить при записи на прием. Кстати, если нет вопросов к специалисту клиентской службы, то заявление о выплате средств пенсионных накоплений можно подать через Личный кабинет на сайте ПФР. Для этого необходимо быть зарегистрированным на портале госуслуг. Сервис же предварительной записи на прием доступен и без регистрации».

«ДЕТКИ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ. И ЭТО ПРАВИЛЬНО!»

Татьяна, 31 год, мама двоих детей

Началась история с того, что, мне не пришлось идти за сертификатом на материнский капитал – мне его пенсионный фонд оформил сам и прислал в электронном виде. Это была первая радость с примесью хорошего удивления. Потом «грязнули» выплаты на детей, и многие из нас ринулись второпях подавать заявления. А вот не надо ничего важное делать второпях! Я допустила ошибку, заполняя заявление (неверно указала СНИЛС). Хорошо хоть заявление можно уже было подать в электронном виде! Но эта история не с печальным финалом – со мной связались специалисты управления пенсионного фонда, мы разобрались с моей ошибкой, я все исправила и получила все положенные нашей семье выплаты на детей. Вовремя и в полном объеме. Мне они очень помогли – я ведь в отпуске по уходу за ребенком. Поэтому, за них «спасибо». И «спасибо» тем, кто не равнодушно делает свою работу. «Мы не прекращаем в этот непростой период ни выплаты пенсий, ни иных выплат, - сказали мне в пенсионном фонде, - но к детским выплатам сейчас особое внимание – порядка 400 тысяч семей в нашей области ждут их с нетерпением. И это правильно! Планирую направить материнский капитал на ипотеку. Выяснила, что и по этому вопросу на прием ходить уже нет необходимости – нужно только подать заявление в электронном виде через портал госуслуг или сайт ПФР! И это замечательно!»

«СЛУЧАЙНЫХ ЛЮДЕЙ ЗДЕСЬ БЫТЬ НЕ МОЖЕТ»

Елена Козина, 55 лет

Я в своей жизни часто сталкиваюсь с работой сотрудников Пенсионного фонда. Работа в Пенсионном фонде всегда была сложной, а рабочий день ненормированным. Но случайных сотрудников в этой сфере, на мой взгляд, не бывает. Конечно, бывают те, кто, проработав некоторое время, уходят, понимая, что работать очень сложно. Но основной костяк сотрудников – это проверенные годами, работоспособные, ответственные люди, которые воспринимают этот труд как данность. Работы всегда много, и ее кому-то надо делать... И она важна. Важна сотням тысяч людей, которые получают выплаты по линии ПФР. Даже, наверное, миллионам...

Постоянные изменения в законодательстве вносили и вносят по сей день свои коррективы: их приходится изучать и неукоснительно соблюдать. Программные продукты могут быть несовершенны и давать сбой (хоть и редко, но такое бывает), поэтому на работе они задерживаются допоздна, а иногда работают и в выходные. Домашние стараются относиться к этому с пониманием: надо, значит надо, поэтому дети сотрудников рано приучались к самостоятельности, а мужа – к терпению. Этот год был особенно непростым: и пандемия, и детские выплаты сотням тысяч семей, и «проактив» - новое понятие, которое появилось в нашей жизни. Но они справились. Спасибо вам и пусть у вас все будет ХОРОШО!

