

Управляющий ОПФР в те годы Иван Григорьевич Мороз: «Нам необходимо было организовывать работу непосредственно с населением, чьи пенсионные права мы теперь бережно фиксировали, «копили» на лицевых счетах, пропускали «через себя» весь пенсионный процесс, вплоть до установления и выплаты пенсии».

Важным шагом на пути совершенствования работы с населением стало создание в регионе и в целом по стране клиентских служб, задача которых была – повысить качество и скорость обслуживания граждан. К этой работе Отделение приступило в 2004 году. Сегодня 42 клиентские службы ПФР обслуживают 2,7 миллиона застрахованных лиц, из которых более 830 тысяч пенсионеров, 250 тысяч льготников, почти миллион трудящихся граждан, формирующих в системе ПФР свою будущую страховую пенсию. У истоков этого процесса стояла заместитель управляющего Людмила Алексеевна Якушенко: «В Пенсионный фонд люди приходят по разным причинам. У каждого из посетителей своя цель, своя насущная проблема, и каждому очень важно, чтобы она разрешалась быстро, профессионально, в максимально комфортных условиях. Именно для этого при территориальных управлениях ПФР и были созданы клиентские службы. В Новосибирской области первые клиентские службы появились в 2004 году. И за все эти годы работа служб неуклонно совершенствуется. Сегодня многие клиентские службы оснащены не только «электронной очередью», своевременно контролирующей потоки посетителей, но и современными терминалами, позволяющими получить целый ряд услуг ПФР и вне «окошек» со специалистом. Квалифицированная помощь оказывается любому обратившемуся».

Новый виток истории – новый шаг вперед, и сегодня современному клиенту Пенсионного фонда уже не всегда нужно приходить в клиентскую службу ПФР – целый ряд услуг граждане могут получить дистанционно. Это стало возможным благодаря тому, что в Личном кабинете и на портале госуслуг успешно работают сегодня уже более 60 электронных сервисов ПФР.

Управляющий Отделением ПФР по Новосибирской области Александр Григорьевич Терепя: «Сегодня Пенсионному фонду 30 лет. За это время ПФР достиг многого. Изменился ли сегодня процесс предоставления услуг нашим клиентам? Безусловно! Современные технологии прочно входят в нашу работу и активно используются, в том числе и при работе с населением. Фраза «пенсии будем назначать нажатием одной кнопки», когда-то казавшаяся фантастичной, сегодня стала реальностью. Так, уже более 80% заявлений об установлении пенсии сегодня поступает к нам через электронные сервисы.

Проведена широкая работа по переводу услуг Пенсионного фонда в «цифровое поле». Электронные сервисы ПФР охватывают практически все направления деятельности Фонда, то есть пользоваться Кабинетом могут как пенсионеры, так и те, кому до пенсии далеко. В текущем году для наших клиентов появилось новое и очень важное понятие – «ПРОАКТИВНОЕ» предоставление услуг ПФР, то есть без заявления граждан, что освобождает в целом ряде ситуаций новосибирцев от необходимости обращаться в органы ПФР на прием. И этому направлению мы сегодня уделяем большое внимание. Проактивное предоставление услуг – это очень удобно в первую очередь для граждан, для семьи с детьми, для маломобильных групп населения, для работающих граждан. Особенно сегодня, в период сложной эпидемиологической ситуации.

С полной уверенностью можно сказать, что сейчас Пенсионный фонд – это крупнейшая федеральная система оказания социальных услуг в России, которая сопровождает человека с самого рождения и всю его жизнь! Нашими клиентами являются и малыши, и пенсионеры, и льготники, среди которых ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, чернобыльцы, люди с особенностями физического развития и другие категории граждан. Специалисты ПФР обеспечивают своевременность и бесперебойность всех видов выплат, а также обеспечивают граждан актуальной и необходимой информацией обо всех изменениях, ведя широкую информационную работу. При этом процесс совершенствования оказания услуг позволяет нашим клиентам выбрать тот способ получения услуги ПФР, который им наиболее удобен, доступен, комфортен!»

К юбилею Отделение Пенсионного фонда подошло в качестве одной из крупнейших организаций в области, сотрудники которой ежедневно работают над тем, чтобы пенсионная система при любых условиях функционировала стабильно, надежно, а гарантированные государством выплаты осуществлялись в полном объеме и в срок. Помочь реализовать в полной мере социальные права граждан – основная задача органов ПФР. С этой задачей Пенсионный фонд справляется уже 30 лет.

## С ЮБИЛЕЕМ, ПЕНСИОННЫЙ ФОНД!

По всем вопросам, связанным с установлением и выплатой пенсий и других социальных выплат, осуществляемых органами ПФР, необходимо обращаться в Управление ПФР по месту жительства (работы) или звонить по «горячему» многоканальному телефону ОПФР по Новосибирской области

## ПУТЬ ДЛИНОЮ В 30 ЛЕТ. КАЖДЫЙ ДЕНЬ КАК ШАГ ВПЕРЕД

### ЮБИЛЕЙНАЯ ДАТА ПФР

Создание 30 лет назад Пенсионного фонда России – это важная и уже неотъемлемая страница в новейшей истории нашей страны. За этот небольшой для организации такой значимости срок был пройден огромный путь – система доказала свою жизнестойкость и необходимость государству и его гражданам.

Отделение ПФР по Новосибирской области прошло этот путь вместе с Пенсионным фондом России и со всеми регионами необъятной страны.

Отделение ПФР по Новосибирской области было создано в мае 1991 года. Возглавил Отделение его первый управляющий Николай Андреевич Титенко: «На первых порах даже своего угла не было, но было огромное желание построить новое дело. Мы были первопроходцами, поэтому учиться приходилось уже в процессе работы. Мы сразу же приступили к созданию собственной базы, прежде всего автоматизированной информационной системы. Это было принципиальное решение – в Пенсионном фонде – Фонде для людей – все должно было быть сделано по самым современным меркам. Уже через короткий промежуток времени Отделение заработало в полную силу».

Но мало было создать систему, требовалось еще и обучить людей – «пенсионных первопроходцев». Байкалова Нелли Георгиевна, начальник отдела кадров (в Отделении с 1991 года): «Работа по становлению Новосибирского отделения ПФР продолжилась в масштабе каждого района области. Очень избирательно и скрупулезно формировался штат уполномоченных. Принимались на работу люди с практическим опытом работы в таких областях, как экономика, финансы, бухгалтер. Пенсионному фонду необходимы были не просто работники – добросовестные исполнители и грамотные специалисты – требовались люди, преданные своей работе, понимающие социальную значимость вновь созданной структуры для людей и для страны в целом».



История создания и становления Фонда – это постоянное движение вперед, реагирование на меняющуюся социально-экономическую ситуацию. Решение соединить весь процесс «в одних руках» было не просто правильным, но и неизбежным. В числе первых за Уралом осенью 1996 года на базе Отделения ПФР по Новосибирской области создается Единая пенсионная служба, соединившая в себе все «ступеньки» формирования пенсионных прав граждан и установления им пенсионных выплат. В это же время в числе первых пяти регионов России в рамках «пилотного» проекта Отделение приступило к формированию в регионе системы персонализированного учета, а в Новосибирской области появились первые обладатели СНИЛСов.

В те годы произошел серьезный шаг в работе всей системы ПФР – мы стали работать не только с руководителями предприятий, бухгалтерами.  
(ПРОДОЛЖЕНИЕ НА СТР.4)

