

Доступная среда для клиентов ПФР

Одним из важнейших направлений в работе ОПФР по Тамбовской области и его территориальных управлений является создание комфортных условия приема и обслуживания всех категорий клиентов.

Речь идет об оснащении клиентских служб пандусами, звонками, мнемосхемой, тактильной плиткой и рельефной полосой, располагаемой по направлению движения, нанесением предупреждающей маркировки на ступени и др.

Кроме того, Пенсионный фонд стремится упростить для граждан процедуру получения услуги до «одного клика», сделав ее доступной, даже находясь дома. Для этого на официальном сайте ПФР функционирует электронный сервис «Личный кабинет» (ЛК).

Доступ к нему имеют все пользователи, прошедшие регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) и 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 «Личный кабинет» позволяет не только узнать о сформированных пенсионных правах, но и записаться на прием, заказать ряд документов, подать заявление на назначение пенсии и выбрать способ её доставки. Также граждане, имеющие право на материнский капитал, могут подать заявление о распоряжении его средствами, выбрать вариант получения набора социальных услуг и т.д.

Важно отметить, что и сам сайт адаптирован для людей с особыми потребностями. Все публикуемые материалы ПФР можно не только читать, но и прослушивать, что особенно важно для людей со слабым зрением и тех, кому сложно воспринимать текст с экрана электронного устройства. Прослушивать можно как короткие тексты, так и длинные материалы, такие как новости или тематические статьи. Сервис «Голосовой ассистент» интегрирован в версию сайта для слабовидящих, по сравнению со стандартной версией она отличается большей контрастностью и позволяет задавать наиболее удобные пользователю параметры отображения текста, фона страниц и пр. Чтобы озвучить текст на сайте, необходимо открыть меню «Для слабовидящих» в верхней части страницы, выделить мышкой текстовый фрагмент и нажать кнопку «воспроизвести». После этого текст будет озвучен.

Консультационная помощь гражданам по вопросам пенсионного законодательства также является неотъемлемой частью работы Пенсионного фонда России. Разъяснения по вопросам компетенции ПФР клиенты могут получить по телефонам «горячей линии» Отделения ПФР: 79-43-93 и 79-43-99. Аналогичные телефоны есть и в каждом территориальном управлении ПФР. Номера телефонов размещены на сайте ПФР.

Развиваются электронные сервисы ПФР, позволяющие гражданам получать государственные услуги ПФР без личного визита в ПФР.

На региональной странице сайта функционирует сервис «Онлайн-приемная», где любой желающий может адресовать свой вопрос специалисту ПФР. Кроме того, возможность интерактивного консультирования реализована и на страницах в социальных сетях. Официальные аккаунты Отделения ПФР имеются в «Twitter», «LJ», «ВКонтакте», «Facebook», «Одноклассники».

**Группа по взаимодействию со СМИ
ОПФР по Тамбовской области
«горячая линия» 79-43-99, 79-43-93
Сайт: <http://www.pfrf.ru/>**