



## Равные возможности — комфортная среда!

Одним из важнейших направлений деятельности регионального Отделения Пенсионного фонда является повышение уровня обслуживания граждан. Управления ПФР по Белгородской области проводят постоянную работу, направленную на создание максимально комфортных условий для приёма людей с разными возможностями здоровья.

Целенаправленная работа в рамках адаптации зданий и прилегающей к нему территории ведется в соответствии с требованиями доступности для всех категорий маломобильных групп населения. В частности, здания оснащены световыми и звуковыми маяками, вибро-световыми индикаторами, информационной системой для слабослышащих, мнемосхемой, тактильной плиткой и рельефными полосами, располагаемыми по направлению движения. Для инвалидов по зрению также предусмотрено оснащение территории и помещений специальным комплексом рельефных плоско-выпуклых изделий, обеспечивающих слабовидящим и незрячим людям тактильную доступность важной информации. При этом вся текстовая информация дублируется шрифтом Брайля (названия учреждения, номера кабинетов, часы работы и информация о специалисте, осуществляющем прием). Также для ориентации слабовидящих на дверях наклеена специальная предупреждающая маркировка, а верхние и нижние ступени каждого лестничного марша промаркированы яркой желтой полосой.

Пенсионный фонд стремится упростить для граждан процедуру получения услуги до «одного клика», сделав ее доступной, буквально, не выходя из дома. Сегодня практически все услуги ПФР можно получить в электронном сервисе «Личный кабинет гражданина» (ЛКГ). 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 трудовой деятельности, местах работы, размере начисленных работодателями страховых взносов, 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.

Важно отметить, сайт ПФР адаптирован для людей с особыми потребностями. Информацию на сайте 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, вроде меню страниц и названий разделов сайта, так и длинные материалы. 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.

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 региональной «Горячей линии»: 8(4722) 30-69-67. На практике – это один из самых популярных способов получения оперативного ответа на актуальный вопрос.

Стоит отметить, что консультации по телефону до недавнего времени были ограничены возможностью лишь обобщенно проинформировать позвонившего по теме его обращения. Однако сегодня возможно получить более подробную консультацию с использованием материалов выплатного дела позвонившего. Такая консультация доступна только при подаче заявления, в котором будет определено кодовое слово или секретный код, для идентификации гражданина. Информация при общении предоставляется только после установления личности гражданина путем проверки корректности ряда персональных сведений, указанных в заявлении и идентифицирующих позвонившего.

На региональной странице сайта также функционирует сервис «Онлайн-приемная», где любой желающий может адресовать свой вопрос специалисту ведомства. Кроме этого, возможность интерактивного консультирования реализована и на страницах в социальных сетях. Официальные сообщества Отделения ПФР зарегистрированы в Twitter, ВКонтакте и Facebook.

Обеспечение абсолютной доступности государственных услуг – главная задача Отделения ПФР по Белгородской области. Безбарьерное посещение любого территориального органа ПФР и возможность получения услуги онлайн доступны для жителей региона уже сейчас.