

# Мобильная клиентская служба ГУ-Отделения ПФР по КБР на постоянном дежурстве

Одной из приоритетных составляющих работы Отделения Пенсионного фонда РФ по КБР является организация качественного приема граждан в клиентских службах. В среднем, в течение дня в управления ОПФР по КБР обращаются 1800 граждан. С начала 2019 года на устном приеме у специалистов ОПФР по КБР побывало 43 000 жителей республики.

## ГРАФИК

выезда передвижной мобильной клиентской службы  
в населенные пункты республики в марте-апреле 2019 года

с.п. Заречное, 29.03.2019 г. (ответственный: начальник управления в Прохладненском районе КБР Шутко Н.Г.)

с.п. Аргудан, 01.04.2019 г. (ответственный: начальник управления в Лескенском районе КБР Калибатов К.А.)

п.г.т. Звездный, 01.04.2019 г. (ответственный: начальник управления в Лескенском районе КБР Калибатов К.А.)

п.г.т. Звездный, 17.04.2019 года (ответственный: начальник управления в Чегемском районе КБР Карданов А.М.)

с.п. Нартан, 25.04.2019 года, (ответственный: начальник управления в Чегемском районе КБР Карданов А.М)

Самая многочисленная категория обратившихся - это пенсионеры получающие страховые пенсии, обладатели сертификата на материнский (семейный) капитал, граждане предпенсионного возраста и инвалиды.

Анализ тематики обращений показывает, что больше всего их авторов интересуют вопросы:

- о правильности исчисления и увеличения размера пенсии;
- о получении материнского (семейного) капитала и распоряжении его средствами;
- о праве на получение ежемесячной денежной выплаты;
- об отказе в получении свидетельства государственного пенсионного страхования;
- о праве на досрочное назначение трудовой пенсии по старости;
- об оказании содействия в запросе документов.

Специалисты Отделения и Управления Пенсионного фонда по КБР всегда готовы принять, выслушать, помочь и дать грамотную консультацию своим клиентам. Также для оптимизации работы с клиентами во всех управлениях работают телефоны «горячей линии»:

Кабардино-Балкарская Республика обладает разветвленной сетью населенных пунктов, которые находятся, в том числе, далеко от административных центров, в которых функционируют управления ГУ-ОПФР по КБР. Дорога к административному центру занимает у пенсионера много времени и требует значительных физических усилий.

В конце 2009 года в рамках программы по повышению эффективности сервиса клиентской службы Отделение Пенсионного фонда РФ по Кабардино-Балкарской Республике получило специализированный и высокотехнологичный микроавтобус «ГАЗель». Модификация микроавтобуса позволяет осуществлять полноценный и комфортный прием граждан специалистами Отделения.

Единовременно двое специалистов клиентской службы могут принимать двоих пенсионеров, предоставляя им консультацию и используя информационную базу данных.

В салоне микроавтобуса оборудованы кресла, двусторонний столик и мониторы.

Практика такой работы включает в себя подготовку к выездам и оповещение населения о возможности получить консультацию по широкому спектру тем. Отделение ПФР по КБР активно сотрудничает с администрациями населенных пунктов и районов республики в организации графика выездов специалистов, совместно составляется график поездок.

Управление ПФР ГУ-ОПФР по КБР в г.Нальчике.