**23.12.2019**

**ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОТЕ ПФР**

В Отделении и территориальных органах ПФР по Новгородской области реализована возможность персонального телефонного консультирования граждан с использованием **кодового слова**. Такие консультации предоставляются при звонке пенсионера в клиентскую службу по месту жительства. Услуга предоставляется по материалам выплатного (пенсионного) дела гражданина.

Благодаря использованию данной технологии обратившиеся могут дистанционно решать различные вопросы и получать интересующую их информацию. Например, о размере своей пенсии или ее увеличении после индексации, перерасчета и другое. Взаимодействовать с ПФР в таком формате могут те граждане, которые дали согласие на использование кодового слова по телефону, заполнив соответствующее заявление на приеме в клиентской службе. Только за 2019 год более **1 500** тысяч человек изъявили желание использовать кодовое слово (в Маловишерском районе – 21 человек).

Также продолжается расширение электронных сервисов, с помощью которых можно получить услуги ПФР. Сегодня через личный кабинет на сайте фонда можно подать **34** вида заявлений. Самой популярной он-лайн услугой в Новгородской области является назначение пенсии и изменение способа ее доставки, на долю электронных обращений по этим заявлениям приходится **94%.**

Помимо дистанционных услуг по-прежнему отмечается высокая востребованность личных консультаций специалистов ПФР. Всего за 11 месяцев 2019 по разным вопросам в клиентские службы обратилось более **250 000** жителей области (в Маловишерском районе -7391человек) , проконсультировались по телефону свыше **42 000** человек (в Маловишерском районе -900 человек).

По результатам независимого СМС-опроса проводимого среди посетителей территориальных органов фонда системой «Ваш контроль» (Министерство экономического развития РФ) уровень удовлетворенности жителей Новгородской области качеством предоставления государственных услуг ПФР в 2019 году составил **98%**.