**Управляющий Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по г. Москве и Московской области Сергей Алещенко: «Наш приоритет – клиентоцентричность»**

– ***Сергей Иванович, добрый день. С начала года начал работу Социальный фонд России, который объединил Пенсионный фонд и Фонд социального страхования. Для чего объединились две структуры?***

– Здравствуйте. Да, действительно, у нас произошел ряд изменений. Цель объединения – оптимизация и упрощение процедуры получения выплат.

***– Что изменилось в части получения государственных услуг?***

Теперь граждане могут быстрее и удобнее воспользоваться сразу несколькими мерами поддержки. Обратиться за ними можно как в электронном виде – через сайт Социального фонда, портал госуслуг, так и лично – в клиентской службе или МФЦ.

***– Сколько сегодня открыто офисов?***

В Московском регионе на сегодняшний день в рамках «одного окна» функционируют 155 клиентских служб Социального фонда: в столице – 92, в области – 63. Курс на функциональность и клиентоцентричность.

***– Скажите, пожалуйста, на чем основывается деятельность клиентоцентричного фонда?***

***–*** Деятельность клиентоцентричного фонда базируется на принципах приоритета каждого человека и адресности мер поддержки, эффективности и удобства в решении проблем, диалога и прозрачности в коммуникации, объективности и ответственности в принятии решений, доверия и безопасности при хранении данных, развития и проактивности для лучшего удовлетворения потребностей заявителя.

***– Какие механизмы реализации этих принципов предусмотрены?***

***–*** Для оперативной оптимизации деятельности Отделения Социального фонда по г. Москве и Московской области ведется планомерная работа поэтапной трансформации всех направлений деятельности, на постоянной основе проводится выявление потребностей клиентов, совершенствуется организационная среда. Все предоставляемые нами услуги, сервисы должны быть понятными и удобными для людей, процессы – простыми и прозрачными, а информация – доступной и открытой.

***– Сергей Иванович, на чем сегодня основывается работа территориальных органов Вашего Отделения?***

***–*** Все клиентские службы Социального фонда России принимают граждан по усовершенствованному стандарту обслуживания. Единый подход к предоставлению услуг как раз основан на внедрении принципов клиентоцентричности. Офисы фонда оснащены зонами ожидания, приема, информирования, а также цифровой зоной с терминалом самообслуживания. Посетители могут воспользоваться им, пока ждут приема к специалисту, либо самостоятельно получить услугу, за которой обратились. Администратор зала при необходимости помогает в этом.

***– Обратиться в клиентский офис гражданин может только по месту регистрации?***

– Большинство государственных услуг СФР предоставляются в экстерриториальном формате, то есть без привязки к месту жительства. Посетитель может комплексно оформить сразу все меры поддержки, на которые он имеет право в зависимости от жизненной ситуации, а не только выплаты, за которыми он обратился. Для маломобильных граждан в клиентских службах обеспечивается доступная среда. Специалисты всегда готовы помочь гражданину с ограниченными возможностями здоровья пройти к окну приема и другим функциональным зонам, а затем сопроводить его к выходу после завершения обслуживания.

***– Что еще включает единый стандарт обслуживания, расскажите, пожалуйста?***

– С учетом цифровизации социальной сферы единый стандарт обслуживания включает в себя и принцип проактивности. Мы постоянно расширяем количество беззаявительных услуг, а также электронные сервисы для лучшего удовлетворения потребностей граждан.

***– Сергей Иванович, от общего к частному: с 1 января вступило в силу законодательство о едином пособии. Какие преимущества?***

– При помощи единого пособия государство оптимизировало социальные выплаты на детей. Ведь оно объединяет ряд выплат для родителей – на первого и третьего ребенка до 3 лет, а также на детей от 3 до 8 и от 8 до 17 лет. Таким образом, унифицируются правила назначения выплаты и обеспечивается целостная система поддержки семей с детьми.

***- Напомните, пожалуйста, каким образом можно подать заявление?***

– Заявление можно подать на портале госуслуг, в МФЦ, а также в клиентской службе Социального фонда России.

Обращаю внимание москвичей, что в соответствии с постановлением Правительства Москвы от 12 апреля 2022 г. № 553-ПП «О ежемесячных пособиях на детей в городе Москве» Единое пособие в городе Москве осуществляется органами социальной защиты населения.

***– Что поменялось в программе материнского капитала с введением единого пособия?***

– Да, возможности материнского капитала расширились. Теперь семьи могут оформить ежемесячную выплату из него не только на второго ребенка, как это было до 2023 года, но и на первого, третьего или любого другого. Причем семья может одновременно получать и единое пособие, и выплату из материнского капитала на одних и тех же детей при условии, если среднедушевой доход семьи остается ниже двух прожиточных минимумов.

***– В каком виде сегодня выдается сертификат на материнский капитал?***

– С 15 апреля 2020 года сертификат на материнский капитал оформляется автоматически. Информация о получении семьей материнского капитала направляется в личный кабинет владельца сертификата на портале госуслуг. Семья может распоряжаться материнским капиталом, получив сертификат в электронной форме в беззаявительном порядке.

***– Напомните, пожалуйста, на что можно расходовать средства?***

***–*** Материнский капитал можно потратить только на установленные законом цели и на определенных условиях. Его можно использовать полностью на одно направление или разделить между несколькими. Через 3 года после рождения или усыновления ребенка маткапитал можно потратить на любые предусмотренные законом цели, а сразу — только на некоторые. Это:

* первоначальный взнос, погашение основного долга и процентов по ипотеке, в том числе военной;
* товары и услуги для детей‑инвалидов;
* дошкольное образование и присмотр за детьми;
* ежемесячные выплаты на ребенка до 3 лет семьям с низким доходом.

Через 3 года после рождения ребенка перечень целей расширяется и распорядиться можно на:

* улучшение жилищных условий без ипотеки (покупка, строительство и реконструкция жилья, погашение жилищных кредитов);
* образование детей;
* накопительная пенсия мамы.

***– Каков сегодня размер материнского (семейного) капитала?***

– Размер материнского капитала ежегодно индексируется и за рожденного или усыновленного с 1 января 2020 года первенца составляет 586 946 рублей 72 копейки.

Для семей, в которых с 2020 года появился второй ребенок, капитал в 2023 году составляет 775 628 рублей 25 копеек.

Если с 1 января 2020 года в семье появилось сразу двое детей, сумма материнского капитала также составит в совокупности 775 628 рублей 25 копеек. Эта же сумма полагается за третьего, четвертого и любого следующего ребенка, рожденного или усыновленного с 2020 года, если раньше у семьи не возникало права на материнский капитал.

***– И последний вопрос, Сергей Иванович: сколько всего выдано сертификатов в Московском регионе?***

– По нашим данным, с начала действия государственной программы материнского капитала – а это с 2007 года – Отделением выдано свыше 1,3 млн государственных сертификатов в Москве и области.