

МИНЕСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ВЛАДИВОСТОТСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА
КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ДИЗАЙНА

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Специальность: 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

период с «01» июня 2022 года по «28» июня 2022 года

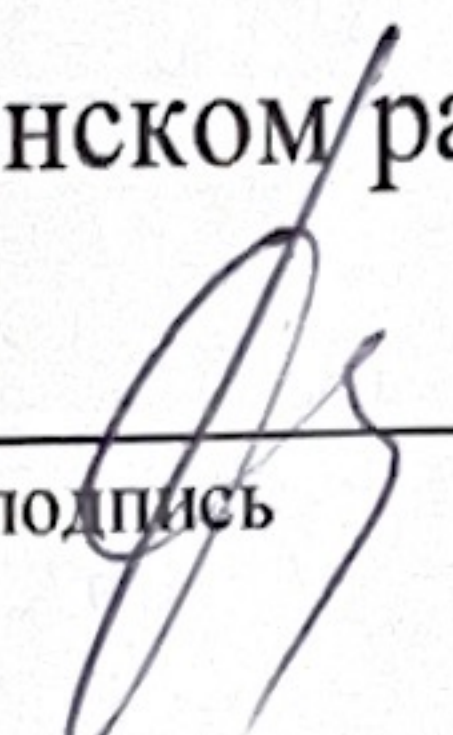
Студент группы СПР – 21-2


подпись

А.Д. Уразбахтина

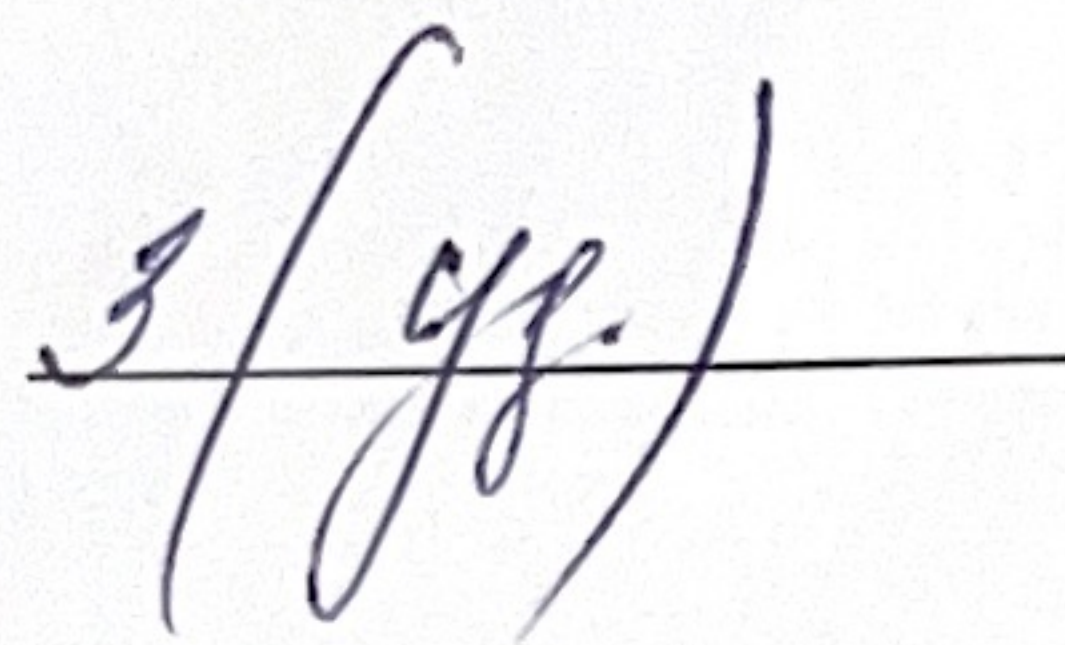
Организация: Клиентская служба в Первореченском районе г. Владивосток

Руководитель практики


подпись

О.Н.Семенюк

Отчет защищен:
с оценкой



Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1.Проанализировать положения федерального закона № 255 от 29.12.2006 г. «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством» в части положений, касающихся назначения и выплаты пособий по временной нетрудоспособности.....	4
2.Анализ эффективности работы по вопросам получения услуг ПФР в электронном виде в центре консультирования.....	7
3.Использование компьютерных программ при назначении пенсий и пособий, социальных выплат, учета и рассмотрения пенсионных обращений граждан, современные методы и технологии, используемые ПФР в своей работе.....	10
4.Возраст выхода на пенсию госслужащих.....	16
5.Общение с лицами пожилого возраста, трудности, испытываемые пожилыми людьми в общении.....	17
Заключение.....	28
Список использованных источников.....	29

Введение

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) является обязательной частью образовательной программы высшего образования.

Целью учебной практики является закрепление, расширение и углубление полученных теоретических знаний, приобретение практических навыков самостоятельной работы, выработку умений применять их при решении конкретных социально-экономических вопросов и принятии управленческих решений, способствует комплексному формированию общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Задачами учебной практики являются:

- закрепление приобретенных теоретических знаний;
- организация работы с массивом правовой информации;
- организация работы в справочно-правовых системах;
- закрепление практических навыков поиска информации о деятельности организации в справочно-правовых системах;
- закрепление практических навыков самостоятельной работы, навыков самостоятельного формулирования выводов, полученных по результатам работы;
- закрепление приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности или в отдельных ее разделах;
- закрепление навыков презентации и защиты результатов выполняемой работы.
- Проверка профессиональной готовности к самостоятельной трудовой деятельности специалиста

В процессе прохождения практики мной были получены основные сведения о пенсионном фонде, его структуре, организации и функциях.

Практику проходила в Клиентской службе (на правах отдела) в Первореченском районе г. Владивостока

1 Анализ положения федерального закона № 255 от 29.12.2006 г. «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством» в части положений, касающихся назначения и выплаты пособий по временной нетрудоспособности

Обеспечение застрахованных лиц пособием по временной нетрудоспособности осуществляется в случаях:

- утраты трудоспособности вследствие заболевания или травмы, в том числе в связи с операцией по искусственному прерыванию беременности или осуществлением экстракорпорального оплодотворения (далее - заболевание или травма);
- необходимости осуществления ухода за больным членом семьи;
- карантина застрахованного лица, а также карантина ребенка в возрасте до 7 лет, посещающего дошкольную образовательную организацию, или другого члена семьи, признанного в установленном порядке недееспособным;
- осуществления протезирования по медицинским показаниям в стационарном специализированном учреждении;
- лечения в установленном порядке в санаторно-курортных организациях, расположенных на территории Российской Федерации, непосредственно после оказания медицинской помощи в стационарных условиях.

Условия и продолжительность выплаты пособия по временной нетрудоспособности

1. Пособие по временной нетрудоспособности при утрате трудоспособности вследствие заболевания или травмы выплачивается застрахованному лицу за весь период временной нетрудоспособности до дня восстановления трудоспособности (установления инвалидности), за исключением случаев, указанных в частях 3 и 4 настоящей статьи.
2. При лечении застрахованного лица в санаторно-курортной организации, расположенной на территории Российской Федерации, непосредственно после оказания медицинской помощи в стационарных условиях пособие по временной нетрудоспособности выплачивается за период пребывания в санаторно-курортной организации, но не более чем за 24 календарных дня (за исключением заболевания туберкулезом).
3. Застрахованному лицу¹, признанному в установленном порядке инвалидом, пособие по временной нетрудоспособности при утрате трудоспособности вследствие заболевания (за исключением заболевания туберкулезом) или травмы выплачивается не более чем за пять

¹ Застрахованное лицо - физическое лицо, в пользу которого заключен договор личного страхования, либо физическое или юридическое лицо по договору страхования ответственности, ответственность которого застрахована этим договором.

месяцев в календарном году. При заболевании указанных лиц туберкулезом пособие по временной нетрудоспособности выплачивается до дня восстановления трудоспособности или до дня пересмотра группы инвалидности вследствие заболевания туберкулезом.

4. Застрахованному лицу, заключившему срочный трудовой договор (срочный служебный контракт) на срок до шести месяцев, а также застрахованному лицу, у которого заболевание или травма наступили в период со дня заключения трудового договора до дня его аннулирования, пособие по временной нетрудоспособности (за исключением заболевания туберкулезом) выплачивается не более чем за 75 календарных дней по этому договору. При заболевании туберкулезом пособие по временной нетрудоспособности выплачивается до дня восстановления трудоспособности (установления инвалидности). При этом застрахованному лицу, у которого заболевание или травма наступили в период со дня заключения трудового договора до дня его аннулирования, пособие по временной нетрудоспособности выплачивается со дня, с которого работник должен был приступить к работе.

Пособие по временной нетрудоспособности при необходимости осуществления ухода за больным членом семьи выплачивается застрахованному лицу:

1) в случае ухода за больным ребенком в возрасте до 7 лет - за весь период лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях (в условиях дневного стационара), но не более чем за 60 календарных дней в календарном году по всем случаям ухода за этим ребенком, а в случае заболевания ребенка, включенного в перечень заболеваний, определяемый федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, не более чем за 90 календарных дней в календарном году по всем случаям ухода за этим ребенком в связи с указанным заболеванием;

2) в случае ухода за больным ребенком в возрасте от 7 до 15 лет - за период до 15 календарных дней по каждому случаю лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях (в условиях дневного стационара), но не более чем за 45 календарных дней в календарном году по всем случаям ухода за этим ребенком;

3) в случае ухода за больным ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет - за весь период лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях

(в условиях дневного стационара), но не более чем за 120 календарных дней в календарном году по всем случаям ухода за этим ребенком;

4) в случае ухода за больным ребенком в возрасте до 18 лет, являющимся ВИЧ-инфицированным, - за весь период совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях (в условиях дневного стационара);

5) в случае ухода за больным ребенком в возрасте до 18 лет при его болезни, связанной с поствакцинальным осложнением, при злокачественных новообразованиях, включая злокачественные новообразования лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, - за весь период лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях (в условиях дневного стационара);

6) в остальных случаях ухода за больным членом семьи при лечении в амбулаторных условиях - не более чем за 7 календарных дней по каждому случаю заболевания, но не более чем за 30 календарных дней в календарном году по всем случаям ухода за этим членом семьи.

Пособие по временной нетрудоспособности в случае карантина выплачивается застрахованному лицу, которое контактировало с инфекционным больным или у которого выявлено бактерионосительство, за все время его отстранения от работы в связи с карантином. Если карантину подлежат дети в возрасте до 7 лет, посещающие дошкольные образовательные организации, или другие члены семьи, признанные в установленном порядке недееспособными, пособие по временной нетрудоспособности выплачивается застрахованному лицу (одному из родителей, иному законному представителю или иному члену семьи) за весь период карантина.

Пособие по временной нетрудоспособности в случае осуществления протезирования по медицинским показаниям в стационарном специализированном учреждении выплачивается застрахованному лицу за весь период освобождения от работы по этой причине, включая время проезда к месту протезирования и обратно.

Пособие по временной нетрудоспособности выплачивается застрахованному лицу во всех случаях, указанных в частях 1 - 7 настоящей статьи, за календарные дни, приходящиеся на соответствующий период, за исключением календарных дней, приходящихся на периоды, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона.

2 Анализ эффективности работы по вопросам получения услуг ПФР в электронном виде в центре консультирования.

Являясь одним из лидеров по количеству предоставляемых государственных услуг населению, Пенсионный Фонд России², старается и дальше максимально упрощать гражданам путь к их получению. Поэтому ведомство продолжает расширение электронных сервисов, позволяющих получать услуги ПФР, не выходя из дома.

В настоящее время через сайт Пенсионного фонда России www.prf.ru можно:

- подать заявление о доставке пенсии, назначении пенсии, ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ), срочной пенсионной или единовременной выплат средств пенсионных накоплений. Также электронно можно обратиться с заявлением о выдаче государственного сертификата на материнский семейный капитал (МСК), распоряжении средствами МСК, об отказе от формирования накопительной пенсии, переводе средств пенсионных накоплений и (или) выборе инвестиционного портфеля, уведомлении ПФР о замене ранее выбранного страховщика. С недавнего времени можно подать заявление и об изменении статуса занятости.
- получить информацию о сформированных пенсионных правах, пенсионном обеспечении и установленных социальных выплат, размере (остатке) материнского капитала, а также о страховщике по формированию пенсионных накоплений. Граждане, проживающие за границей, могут получить информацию о назначении пенсии, произведенных выплатах, а также статусе направленных в ПФР документов.
- заказать выписку из федерального регистра лиц, имеющих право на получение социальной помощи, справки о размере пенсии и иных социальных выплат, размере (остатке) материнского капитала, состоянии индивидуального лицевого счета, а также о пенсии и выплатах для граждан, проживающих за границей.

Чтобы получить услуги ПФР в электронном виде, необходимо иметь подтвержденную учетную запись на едином портале государственных услуг (gosuslugi.ru). Если гражданин уже зарегистрирован на портале, необходимо использовать логин и пароль, указанные при регистрации. Для удобства граждан в клиентских службах территориальных органов ПФР по Калининградской области специалисты осуществляют регистрацию и подтверждение учетной записи гражданина.

Помимо государственных услуг, на сайте Пенсионного фонда РФ можно воспользоваться и другими полезными сервисами, для работы с которыми регистрация на

² Пенсионный фонд РФ - целевой внебюджетный фонд, образованный как самостоятельная финансово - кредитная организация, осуществляющая государственное управление финансами обязательного пенсионного страхования и выполняющая отдельные банковские операции.

портале госуслуг не требуется. Например, получить консультацию в онлайн-режиме, направить обращение, сформировать платежный документ или предварительно заказать справки.

В настоящее время ПФР предоставляет через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> следующие государственные услуги:

1. Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
2. Выдача выписки из федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки, о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
3. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
4. Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
5. Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе "Единая государственная информационная система социального обеспечения"
6. Ежемесячное пособие женщине, вставшей на учёт в медицинской организации в ранние сроки беременности
7. Ежемесячное пособие на ребёнка в возрасте от восьми до семнадцати лет
8. Заявление о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
9. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг
10. Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста
11. Назначение страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
12. Пенсионный калькулятор
13. Прием заявлений для размещения сведений о транспортном средстве, управляемом инвалидом, или транспортном средстве, перевозящем инвалида и (или) ребенка-инвалида, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»
14. Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного

пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»

15. Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете

16. Прием от зарегистрированных лиц заявлений о корректировке сведений индивидуального (персонифицированного) учета и внесении уточнений (дополнений) в индивидуальный лицевой счет

17. Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала

18. Справка о выплатах ПФР за период

19. Справка о размере пенсии и иных выплат ПФР

20. Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним

21. Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации

На сегодняшний день ПФР продолжает работу по предоставлению гражданам возможности получения через ЕПГУ и других услуг ПФР.

3 Использование компьютерных программ при назначении пенсий и пособий, социальных выплат, учета и рассмотрения пенсионных обращений граждан, современные методы и технологии, используемые ПФР в своей работе.

Информационную основу пенсионной системы составляют четыре программных комплекса.

1. Программно-технический комплекс системы персонифицированного учета (ПТК СПУ).
2. Автоматизированное рабочее место (АРМ) страхователя.
3. АРМ по назначению и выплате пенсий.
4. АРМ "Клиентская служба".

С использованием данных программных комплексов осуществляются основные процессы по формированию и ведению БД Пенсионного фонда.

Остановимся подробнее на их описании.

1. ПТК СПУ³ был разработан специалистами служб информационных технологий Пенсионного фонда РФ и введен в действие в 1997—1998 годах в связи с принятием Федерального закона № 27-ФЗ "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" что позволило создать и вести централизованную БД лицевых счетов застрахованных лиц.

ПТК СПУ функционирует на специализированных серверах IBM AS-400, которые работают в локальной сети, содержащей пользовательские терминалы и системы управления.

Ядром всей системы персонифицированного учета (первый уровень) является сервер AS-400, расположенный в Центральном аппарате Пенсионного фонда и содержащий информацию о застрахованных лицах всей Российской Федерации.

На втором уровне расположены региональные серверы, находящиеся в административных центрах и управляющие работой Межрайонных пунктов персонификации (МРП). Вся информация о застрахованных лицах (в том числе и пенсионерах) хранится на региональном сервере AS-400.

На третьем уровне расположены серверы МРП, которые обслуживают как сами пункты, так и прилегающие к ним территориально Управления ПФР.

На четвертом уровне в Управлениях ПФР серверы отсутствуют и обмен информацией, касающейся персонифицированного учета, осуществляется либо с помощью магнитных носителей информации, либо по телекоммуникационным каналам (КСПД) с сервером соответствующего МРП, к которому присоединено данное Управление ПФР. В связи с вводом в промышленную эксплуатацию КСПД осуществлена новая технология работы операторов ПТК СПУ, расположенных в Управлениях ПФР, с серверами AS-400 МРП. Организован удаленный доступ к БД персонифицированного учета, т.е. пользователи, находящиеся в своих Управлениях ПФР могут работать с серверами, расположенными в МРП. Серверы, расположенные в МРП, связаны по КСПД с

³ Она носит название программно-технический комплекс системы персонифицированного учета (сокращенно ПТК СПУ).

региональным сервером Отделения ПФР, а он в свою очередь через сервер ПФР в г. Москве связан со всеми региональными серверами Российской Федерации для оперативного обмена информацией при назначении пенсий лицам, работавшим в разных регионах России.

Присвоение страховых номеров производится централизованно на сервере ПФР в г. Москве. Для этого региональные серверы имеют электронную связь с сервером ПФР, с которым постоянно происходит обмен информацией.

Программное обеспечение функционирует под управлением ОС/400 и основано на использовании системы управления базами данных DB/2 for AS-400. Рабочие станции работают под управлением Windows /2000. Рекомендованная конфигурация для рабочих станций — PIII, Celeron 1200 и более с оперативной памятью не менее 128 Кб.

Программное обеспечение разработано и сопровождается службами информатизации ПФР. БД закрыта и не позволяет писать приложения с использованием непосредственных обращений к БД.

Для получения информации используются SQL-запросы, позволяющие в формализованной форме запрашивать необходимые данные. Разработкой SQL-запросов и получением информации занимаются сотрудники служб персонифицированного учета и информационных технологий на уровне Отделения ПФР.

В МРП проводится работа по подготовке данных для загрузки в ПТК СПУ, техническое обслуживание сервера, со здание резервных копий БД и другое.

Сервер ПТК СПУ находится в ЛВС МРП. Это позволяет службам, заинтересованным в получении выписок из лицевых счетов застрахованных лиц, получать данную информацию со своего рабочего места.

В связи с тем, что при функционировании КСПД реализуется удаленный доступ к серверу AS-400 МРП специалистов из данных УПФР, появилась возможность работать непосредственно с БД КСПД по получению информации о состоянии лицевых счетов застрахованных лиц.

В ПТК СПУ реализуются следующие функции:

- ввод данных (анкеты) о вновь застрахованных лицах;
- открытие индивидуальных лицевых счетов (ИЛС);
- выдача данных (выписка) о состоянии лицевого счета для назначения пенсий;
- сбор и разнесение индивидуальных сведений по ИЛС застрахованных лиц;
- ввод данных из "АРМ страхователя" о платежах предприятий и сверка данных персонифицированного и бухгалтерского учета;
- рассылка информации (информирование) о состоянии ИЛС застрахованного лица;
- группировка ИЛС по управляющим компаниям;
- корректировка и перерасчет страховой части пенсий для работающих пенсионеров;
- сбор и разнесение по ИЛС данных о предоставленных медицинских услугах неработающим пенсионерам и другое.

По мере расширения функций Пенсионного фонда РФ будет расти и перечень задач, решаемых ПТК СПУ.

В связи с тем, что вышеперечисленные программные комплексы разработаны и сопровождаются службами информационных технологий Пенсионного Фонда Российской Федерации, новые версии программного обеспечения регулярно передаются в региональные Отделения ПФР для дальнейшего распространения на уровень Управлений ПФР.

2. АРМ страхователя разработано службами информационных технологий Пенсионного фонда РФ и на районном уровне функционирует с 1993 года. БД АРМ страхователя содержит информацию о физических и юридических лицах и позволяет организовать учет поступлений страховых взносов на обязательное пенсионное страхование и сверку с данными бухгалтерского и персонифицированного учета.

Данные в АРМ страхователя заносятся при регистрации страхователя (юридические лица), перерегистрации или ликвидации предприятия. Аналогичная БД ведется по предпринимателям (физические лица).

Данные в электронной или бумажной форме об уплате страхователями единого социального налога передают в Управления ПФР налоговые службы и органы казначейства районного уровня или централизованно из ОПФР, предварительно получив их из республиканского казначейства и разносят по районам. Ввод данных осуществляется либо в ручном режиме, либо с использованием специальной программы-приложения, которая переносит данные из формата, используемого республиканским казначейством, в БД АРМ страхователя в автоматизированном режиме.

Эти данные служат основой для расчета пенсионного питания застрахованных лиц и размера пенсии застрахованных лиц, выходящих на пенсию.

АРМ страхователя установлен в каждом Управлении ПФР и эксплуатируется службами персонифицированного учета и взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами.

Программное обеспечение АРМ страхователя сетевое позволяет одновременно работать нескольким сотрудникам с БД. В небольших районах, где количество страхователей небольшое, используется один ПК. В средних и крупных районах программное обеспечение и БД АРМ страхователя помещены на сервер.

АРМ страхователя работает в нескольких режимах и позволяет осуществлять:

- ввод и корректировку данных о страхователе;
- ввод данных о платежах (в автоматизированном или ручном варианте в зависимости от Управления ПФР);
- прием отчетов от страхователей (форма АДВ-П);
- формирование файла данных в специальном формате для загрузки в БД ПТК СПУ страховых и накопительных сумм взносов по каждому страховщику с учетом коэффициента уплаты;
- подготовку и выдачу на печать большого количества статистической отчетности для вышестоящих органов и работы со страховщиками специалистов Управлений ПФР.

В Отделении ПФР находится региональная БД по страхователям, которая регулярно обновляется путем пересылки районных БД и концентрации их на сервере. Это позволяет получать

необходимую статистическую отчетность для работы как на уровне отделения, так и для подготовки отчетов в ПФР.

За сохранность БД страхователей отвечает администратор БД, назначаемый приказом по Управлению ПФР. Как правило, это сотрудник службы автоматизации, который регулярно проводит копирование БД на магнитный носитель, восстанавливает БД с копий в случае ее порчи, получает из Отделения ПФР обновленные версии программного обеспечения: устанавливает их на сервер, подготавливает БД для передачи в Отделение ПФР (ежемесячно) с использованием КСПД.

Для нормального функционирования программного обеспечения АРМ страхователя необходимы рабочие станции типа PII, Celeron 333 и выше. Характеристики сервера зависят от объема БД и количества подключенных рабочих станций. Программное обеспечение функционирует в операционной среде DOS. В операционной среде Windows 98/2000 функционирует как DOS-приложение.

БД открытая, что позволяет специалистам службы информационных технологий Отделения ПФР писать приложения, имеющие возможность корректировать информацию БД или обрабатывать ее нестандартным образом, не предусмотренным в АРМ страхователя.

3. АРМ по назначению и выплате пенсий. Пенсионная реформа ставит новые требования к программным комплексам назначения и выплаты пенсий, которые должны иметь сопряжение с базой персонифицированного учета и обеспечивать совершенно новую технологию назначения и выплаты пенсий. Все программные комплексы для назначения и выплаты пенсий разработаны в соответствии с Законами Российской Федерации о трудовых и государственных пенсиях и нормативными актами и предназначены для специалистов районного или городского отдела по назначению и выплате пенсий УПФР и не требует от специалиста по назначению и выплате пенсий специальных знаний в области компьютерной техники.

Большинство территориальных Отделений ПФР в своей работе используют программный комплекс по назначению и выплате пенсий разработки ФГУП "ИМИ" г. Москва. Кроме этого, функционируют программные комплексы, разработанные специалистами ООО "Эксперт" г. Уфы и информационными службами Пенсионного фонда РФ.

Данные программные комплексы сертифицированы и утверждены Пенсионным фондом Российской Федерации как базовые для работы с пенсионерами.

Программный комплекс ФГУП "ИМИ" работает в сетевом режиме и позволяет полностью осуществлять весь цикл работ по назначению, перерасчету, корректировке и выплате пенсий с выдачей всей необходимой статистической и бухгалтерской отчетности.

Программный комплекс разработан в среде CLIPPER 5.01. Для нормального функционирования программного обеспечения необходимы рабочие станции типа PII, Celeron 333 и выше. Характеристики сервера зависят от объема БД и количества подключенных рабочих станций. Программное обеспечение функционирует в операционной среде DOS. В операционной среде Windows 98/2000 функционирует как DOS-приложение.

Данные о заявлении пенсионера на назначение или перерасчет пенсии в электронной форме поступают в "АРМ по назначению и выплате пенсий" из АРМ "Клиентская служба". Затем формируется соответствующий запрос в электронном виде для получения выписки из БД ПТК СПУ. "Выписка", содержащая сведения с лицевого счета о застрахованном лице, в специальном электронном формате загружается в АРМ по назначению и выплате пенсий. Ввод данных, недостающих для назначения или перерасчета пенсий, осуществляется в ручном режиме.

АРМ по назначению и выплате пенсий выполняет следующие функции:

- назначение и перерасчет пенсии;
- ~ расчет стажа, средней зарплаты и повышений;
- печать документов для пенсионного дела;
- ведение картотеки пенсионных дел;
- ведение словарей и классификаторов;
- регистрация исполнительных документов по удержаниям и доплатам;
- ежемесячный расчет сумм к выплате (пенсий) с учетом удержаний и доплат;
- выдача выплатных и сопроводительных документов для выплаты пенсий через отделения связи и отделения Сбербанка;
- формирование платежных поручений для расчетов со Сбербанком и узлом связи;
- учет выплаты пенсий, алиментов и доплат;
- массовый перерасчет пенсий (индексаций);
- формирование форм статистической отчетности;
- сервисное обслуживание;
- подготовка запроса в НТК СПУ для получения информации с ИЛС застрахованного лица.

БД по пенсионерам регулярно направляется в Отделение из УПФР и концентрируется на сервере. Наличие региональной БД позволяет управлению организации назначения и выплаты пенсий вести работу по письменному и устному обращению граждан вне зависимости от их места проживания и получать необходимую статистическую информацию как для текущей работы на региональном уровне, так и для отчетов в ПФР.

За сохранность БД пенсионных дел отвечает администратор БД УПФР. Администратор БД еженедельно (ежемесячно) проводит копирование БД на магнитный носитель, восстанавливает БД в случае аварийного разрушения БД, получает из Отделения ПФР и устанавливает новые версии программного обеспечения, подготавливает БД для передачи в Отделение ПФР (ежемесячно).

4. АРМ "Клиентская служба" разработано при участии сотрудников Управления информационных технологий Отделения ПФР по Республике Татарстан и предназначено для автоматизации деятельности специалистов клиентских служб по приему населения.

Создание АРМ "Клиентская служба" преследовало следующие основные цели:

1. Создание автоматизированного рабочего места по ведению базы данных обращений населения, обеспечивающей взаимодействие со всеми информационными ресурсами Пенсионного фонда, необходимыми для оперативного решения задач в разделах:

- назначение, перерасчет и выплаты пенсий;
- персонифицированный учет;
- конвертация пенсионных прав;
- социальные программы;
- медицинское страхование;
- инвестирование;
- прочее.

2. Создание единого стандарта обработки обращений населения.

3. Обеспечение контроля за сроками исполнения дел по любым типам обращений.

4. Повышение качества и эффективности приема населения.

В Управлениях ПФР имеются службы информационных технологий, состоящие из одного специалиста в небольших районах, и групп или отделов в крупных Управлениях ПФР. Методологически они подчиняются начальнику Управления информационных технологий Отделения ПФР и отвечают за функционирование программных и технических комплексов в Управлении ПФР.

4 Возраст выхода на пенсию госслужащих

Согласно изменениям, внесенным в приложение 5 к Закону № 400-ФЗ, с 01.01.2021 лицам, замещающим государственные и муниципальные должности, должности государственной гражданской и муниципальной службы, указанным в части 1.1 статьи 8 Закона № 400-ФЗ, в отношении которых требования к возрасту при назначении страховой пенсии по старости уже были увеличены с 01.01.2017, темп повышения пенсионного возраста увеличивается с полугода до года, таким образом, темп повышения пенсионного возраста для данной категории лиц синхронизируется с темпами повышения общеустановленного возраста. Право на страховую пенсию может быть реализовано госслужащими при достижении возраста 65 лет для мужчин, 63 лет для женщин (с учетом переходных положений, в том числе приложения 5 Закона № 400-ФЗ). Год достижения возраста, в котором может быть назначена страховая пенсия, определяется исходя из возраста, в котором государственный служащий приобретает право на страховую пенсию по старости по законодательству, действовавшему на 31.12.2016 с учетом требуемого страхового стажа и величины индивидуального пенсионного коэффициента определяемой на день достижения лицом возраста, предусмотренного частью 1 статьи 8 Закона № 400-ФЗ в редакции, действовавшей по состоянию на 31.12.2016.

Увеличение пенсионного возраста коснулось только государственных служащих⁴. Для них возраст выхода на пенсию увеличен до 65 лет с последующим постепенным увеличением. Изменения коснулись и специального стажа. Так, если ранее это период устанавливался до 15 лет, то реформа увеличила этот период до 20 лет. Изменения коснулись и депутатов Госдумы. Если ранее достаточно было исполнять свои обязанности в течение года, чтобы получить 5% дополнительно к будущей пенсии, то после реформы этот срок увеличился до 5 лет. Учитывать следует, что выбираются сенаторы только на четыре года. Также, если ранее для получения 75%, достаточно было отработать 3 года, но после реформы срок возрос до 10 лет. Положения закона не распространяются на тех сенаторов, срок исполнения обязанностей которых к 1 января текущего года составил не менее одного года, на госслужащих, имеющих 15 лет стажа, а также уволенных за год до реформы. Повышенная ставка для новых клиентов в первые два месяца Вклад «Накопительный счет «Управляй процентом»» Газпромбанк, Лиц. № 354 до 9% годовых от 1 до 60 дн.

⁴ Государственный служащий — работник (служащий), исполняющий те или иные обязанности в соответствии с занимаемой должностью на государственной службе.

5 Общение с лицами пожилого возраста, трудности, испытываемые пожилыми людьми в общении

Жизнь у всех складывается по-разному — кто-то счастлив и обитает вместе с немолодыми родственниками большой полноценной семьей, для других это вынужденные тягостные обстоятельства, а кому-то сложно контактировать по причине удаленности. Еще труднее, когда такие близкие больны или требуют постоянного ухода. В любом случае, важно гармонично построить общение с пожилыми людьми, понять специфику отношения к ним, помочь им вернуть уверенность в своих силах и чувство собственной необходимости.

Для одних наступление пенсионного возраста ассоциируется с отдыхом от надоевшей работы, для других — это появление пустоты в жизни и приход неведомых ранее проблем. Энергию и позитивный настрой пожилых людей подрывают заболевания и появляющиеся мысли о смерти. Кто-то находит себе применение в бытовых заботах, кто-то занимается работой на дому, но некоторые, особенно одинокие люди, так и не могут обрести в себе силы. Они готовы отправиться в интернат для престарелых, где есть общение, уход и совместные занятия.

В современном мире душевное состояние человека, независимо от фазы его жизни, в большой степени обуславливается качеством и полнотой его коммуникации. Следует помнить, что общение с пожилыми людьми имеет свои особенности. Некоторые затруднения этого процесса могут быть вызваны необратимыми изменениями физиологии, которым человек в преклонном возрасте подвергается с каждым годом все больше.

С физическим старением ухудшается самочувствие, снижается самооценка, растет ощущение собственной ненужности и т. п. Пожилые люди вступают в стадию кризиса идентичности, когда наблюдается снижение желания радоваться и чувствовать полноту жизни. У человека появляется пессимистическое настроение, ипохондрия и склонность к осознанному одиночеству.

Как возрастные изменения влияют на общение с пожилыми людьми

- Агрессия

Конечно, есть добрые и кроткие бабушки, которые безмерно любят своих внуков и детей, кормят соседских кошек и собак. Но в реальном мире намного больше агрессивно настроенных дам. Климакс у женщин снижает уровень серотонина — гормона счастья, вырабатываемого надпочечниками, и повышает концентрацию гормона стресса — кортизола, вызывая перепады настроения и агрессию. Представители сильного пола также не защищены от гормональных изменений, искажающих обычное поведение человека.

Агрессивность проявляется не по воле пожилых людей. Однако если приступы ярости учащаются, а мотивы находятся все реже, не уклоняйтесь от проблемы, попытайтесь

разрешить ее совместно. Налаживая общение с пожилыми людьми, старайтесь избегать слов «старость», «немоцность» и т. п. Расскажите о санаторном лечении, благоприятном влиянии медикаментов на стабилизацию настроения, предложите проконсультироваться со специалистом. Как вариант, сами посетите геронтолога и выясните, что нужно делать в вашем случае.

Бывает так, что старики не хотят признавать данную проблему и не считают свою раздражительность агрессивной и навязчивой. Правила общения с пожилым человеком утверждают, что в этой ситуации вам следует исключать разговоры во время приступа. Кладите телефонную трубку или выходите в другую комнату. Не стоит выслушивать несправедливые упрёки и гадости и усиливать агрессию.

- Тревожность

Редко встречаются пожилые люди, которые остаются спокойными, когда начинают умирать ровесники, друзья и знакомые. И то, что было далеко, оказалось совсем рядом. Появление страха смерти очень сильно подрывает покой немолдых людей, сказывается на их восприятии жизни, снижает настроение. Нивелировать его воздействие способно только возвращение в социум. Строя общение с пожилыми людьми, старайтесь дать им возможность осознать свою нужность и значимость. Попробуйте определить их на занятия в клубы, организующие досуг пенсионеров. При них могут быть и курсы компьютерной грамотности, и хор, и различные другие развлекательные мероприятия. Эти организации поддерживают и волонтерские движения. Возможно, ваш родственник найдет себе друзей. Он вновь ощутит себя нужным, ухаживая за более слабыми людьми, помогая другим, в том числе и животным.

- Обидчивость

Налаживая общение с пожилыми людьми, не следует забывать о ранимости этого возраста. Одно неосторожно сказанное слово может нанести такую обиду, что придется долго объясняться. Есть старые люди отходчивые, они умеют выслушать доводы и быстро забыть о своих огорчениях. Но есть и те, которые все преувеличивают и из всего делают целую трагедию. С первыми проще. Им необходимо все объяснить, дать время на обдумывание или перевести все в шутовую форму. Проблема разрешится сама собой. Сложнее со вторыми, ведь они изображают сильнейшее потрясение и глубочайшее оскорбление, всем своим видом требуя от вас извинений. Если точно знаете, что обиды мнимые, игнорируйте их. Пробуйте общаться с пожилыми людьми дружелюбно и корректно.

- Забывчивость

Самую серьезную проблему в преклонном возрасте представляет ухудшение памяти и, как следствие, забывчивость. Возраст изнашивает организм любого человека, стареют все

органы, в том числе и мозг, снижая функциональность всех систем. Старайтесь максимально внимательно относиться к своим престарелым родственникам, наблюдайте за их поведением. Частая забывчивость может быть просто невнимательностью или рассеянностью, но способна свидетельствовать и о серьезных проблемах. Если данная ситуация вас беспокоит, то настоятельно убедите пожилого родственника в необходимости врачебной консультации и назначении поддерживающей терапии. Можете самостоятельно проконсультироваться с доктором, взять различные информационные буклеты, касающиеся данной темы. Пожилые люди печати верят гораздо больше, чем другому источнику. Попробуйте сделать акцент на общем укреплении всего организма при помощи лекарства. Убедите, что данный препарат прекрасно поддержит иммунитет, улучшит кровоснабжение мозга и т. д.

- Скупость

Для большинства людей с выходом на пенсию коммуникативность и качество жизни резко снижаются. Неуверенность в будущих доходах делает их скупыми. При общении с пожилым человеком, близким для вас, постарайтесь максимально уверить его, что он всегда может рассчитывать на вас, что вы поможете и не дадите его в обиду. Необязательно эта помощь понадобится, но осознание того, что всегда есть на кого опереться, дает пенсионерам веру и в свои силы. Финансовая поддержка в такой ситуации второстепенна. Но если жизненные обстоятельства заставляют быть в режиме жесткой экономии, то спокойно предложите своим близким презентовать вместо подарка деньги, при этом сами просите себе в аналогичных случаях что-либо полезное и несвязанное с покупками. К примеру, провести вместе выходной, побыть с ребенком, приготовить вашу любимую еду и т. п.

- Манипулирование

Старость не способна самостоятельно сделать человека манипулятором. Возраст только усиливает негативные стороны личности. При неблагоприятном раскладе престарелый человек может впасть в депрессию или нарочно заболеть, чтобы вы не выходили замуж за Федю, назвали ребенка Васей или не встречались с любимой подругой. Общение с пожилыми людьми не должно сводиться к выполнению всех мнимых прихотей. Не стоит даже вступать в полемику, если видите, что это вымысел. Старайтесь игнорировать придуманные капризы. Разболелась голова от вашей новой прически? Предложите таблетку или визит врача. Заболело сердце? Посоветуйте прилечь и вызвать скорую. Такие рекомендации резко улучшают самочувствие.

В таких ситуациях бессмысленно ссориться и скандалить. Не стоит принимать на свой счет все обиды и обвинения. Думайте, что это не имеет к вам никакого отношения. Возможно, что ваш пожилой собеседник ждет от вас негативных эмоций, поэтому старайтесь сдерживаться и никак не реагировать даже внутри себя. Манипулятор понимает бесполезность своих

спектаклей, когда собеседник соглашается с ним или резко прерывает общение. В таких случаях будет уместна фраза: «Мы не станем это обсуждать» — или шутливое сочетание: «Виноват, исправлюсь».

- Старческое слабоумие

В настоящее время очень большое внимание уделяется довольно распространенному и очень опасному заболеванию — деменции⁵ или старческому слабоумию. Общение с пожилыми людьми требует особой внимательности, чтобы своевременно распознать данный недуг по первичным симптомам.

Нужно беспокоиться при:

- Потере памяти. Это не относится к забывчивости или невнимательности. При потере памяти пожилые люди абсолютно не могут восстановить даже самый значимый эпизод, произошедший совсем недавно;
- Потере интереса ко всему, что ранее радовало. Пожилые люди перестают читать, общаться с друзьями и т. д.;
- Отсутствии личной гигиены, растерянности, неряшливости, наличии бессонницы;
- Нарушении речи. Частая потеря мысли, пропускание фрагментов фраз, звуков, уменьшение словарного запаса;
- Неправильном восприятии действительности, панических атаках, мнительности.

Попробуйте уверить ваших престарелых близких, что им не о чем беспокоиться, вы всегда сможете им помочь в случае необходимости.

Важные советы и рекомендации по общению с пожилыми людьми:

1. Вы должны знать о проблемах со здоровьем пожилого человека.

С возрастом у стариков обостряются болезни, что может замедлять речь, понимание, реакцию. Правила общения с пожилым человеком рекомендуют перед разговором узнать о состоянии его здоровья. Не страдает ли он потерей слуха, речи, памяти. Наличие этих факторов значительно усложняет коммуникацию с престарелыми. Не стоит также забывать, что возраст не индикатор здоровья человека.

2. Будьте внимательны к окружающей среде, в которой общаетесь.

Правила коммуникации с пожилым человеком рекомендуют учитывать и выбирать обстановку, где происходит встреча. Наличие раздражающего шума, большого количества людей, громкая музыка, суэта — все это оказывает значительное влияние на психологическое состояние стариков, раздражает их, особенно если проблемный слух или

⁵ Демэнция (лат. *dementia* — безумие) — приобретённое слабоумие, стойкое снижение познавательной деятельности с утратой в той или иной степени ранее усвоенных знаний и практических навыков и затруднением или невозможностью приобретения новых.

речь. Всегда уточняйте у собеседника, удобно ли ему, спокойно ли и комфортно. При отрицательном ответе просто выберите другое место.

3. Говорите четко и членораздельно, смотря в глаза.

С возрастом усиливаются проблемы со слухом. Налаживая общение с пожилыми людьми, следите за тем, чтобы ваша речь была четкой и членораздельной. При разговоре смотрите прямо в лицо, не отворачивайтесь. Собеседник скорее поймет вас, если вы не будете глотать предлоги, а станете громко и понятно произносить каждое слово, шевеля губами. Не расслышав что-либо, он сможет восполнить пробел по артикуляции.

4. Отрегулируйте громкость голоса должным образом.

Правила общения с пожилым человеком рекомендуют говорить достаточно громко, но не провозглашая. Приспособьте тембр и уровень звука вашего голоса под потребности немолодых собеседников, учитывая при этом и внешнюю обстановку, и качество их слуха. Никогда не кричите на человека лишь потому, что он пожилой. Только уважительное отношение к собеседнику поможет вам подобрать комфортный для вас обоих уровень громкости.

5. Используйте четкие и точные вопросы и предложения.

Если видите, что пожилые люди вас не понимают, повторите и перефразируйте предложение или вопрос. Подбирайте простые выражения, которые легко воспринимаются. Помните, что сложно построенные фразы или вопросы запутывают стариков, им чем проще, тем понятнее.

6. Применяйте визуальные средства, если это возможно.

Общение с людьми пожилого возраста может быть наглядным. Зная о проблемах ваших близких с памятью или слухом, старайтесь применять в разговоре с ними наглядные примеры. Показывайте то, о чем идет речь. В частности, не спрашивайте: «Что у вас болит?» — а скажите, указывая на голову: «У вас болит голова?».

7. Не спешите, будьте терпеливы и улыбайтесь.

Правила общения с пожилым человеком рекомендуют чаще улыбаться при беседе. Покажите искренней улыбкой, что вы понимаете его, уважаете и дорожите им. Старайтесь всегда поддерживать дружелюбное отношение при разговоре с пенсионерами, не забывайте говорить медленнее и понятнее. Делайте интервалы между вопросами, чтобы дать возможность понять спрашиваемое и продумать ответ. Такие паузы говорят о вашем уважении и терпении. Это особенно важно, если пожилые люди склонны к потере памяти.

10 правил общения с пожилыми людьми, которые помогут наладить контакт:

1. Планируем беседу заранее.

Пожилые люди требуют гораздо большего внимания, чем просто поздравления и открытки к праздникам. Устраивая свой быт, занимаясь своей семьей, дети могут не уделять

престарелым родителям необходимого им времени. Это самая частая причина ссор, появления печально известной озлобленности, неуверенности в себе и ощущения ненужности у пожилых людей.

Чтобы узнать, что чувствует мать, которая не видит заботы детей, их внимания и понимает, что время ежеминутно утекает, поставьте себя на ее место и мысленно представьте, что это ежедневные состояния. Вас не должно раздражать общение с людьми пожилого возраста. Старайтесь полноценно уделять внимание своим родителям. Интересуйтесь их здоровьем, настроением, вопросами, проблемами. Предлагайте свою помощь, заботьтесь о них, как они когда-то опекали вас. Если у вас слишком плотный график работы, то заранее определяйте время для общения с родными. Заведите семейную традицию — совместное чаепитие, воспитывайте у ваших детей уважение к родителям на своем примере.

2. Дарим друг другу немножко свободы.

Интересуясь темой общения детей и старшего поколения, проведите небольшое исследование на каком-либо форуме. Задайте вопрос и будьте уверены, что практически все ответы сведутся к одному: лучше любить родителей на расстоянии. Смысл в том, что сложно устроить скандал или выяснение отношений, созваниваясь или посещая друг друга раз в месяц. Расстояние только сильнее приближает к идеалу контакты между близкими людьми.

Правила общения с пожилым человеком советуют, чтобы исключить недовольство вашими поступками как причину ссор, сохранять свободное пространство между вами. Это поможет вам избежать высказываний о неправильном распорядке дня, плохом воспитании детей, лени в выходные дни. Иначе неизбежно наличие критических замечаний, ведь родители навсегда остаются родителями и постоянно будут уделять внимание корректировке вашего поведения. Если вы вынуждены проживать в одной квартире с пожилыми людьми, то сразу договоритесь о независимости ваших отношений с супругом или детьми от мнения престарелых родственников. Убедите, что лучшим помощником вам станет взаимоуважение в семье.

3. Просить о помощи, давать несложные поручения.

Главная причина ухудшения жизни пожилых людей заключается в резком уменьшении количества занятий и дел. Старики, привыкшие быть в центре событий, постоянно трудиться и чем-то заниматься, очень трудно перестраиваются на другое поведение. Выполнение несложных поручений служит повышению самооценки, возрождению ощущения нужности, заставляет двигаться.

Общение с пожилыми людьми выгодно и вам, особенно важна помощь с детьми. Выбирайте такие виды поручений, которые не обременят ваших родителей, а будут приносить им радость и удовольствие. Ведь занятия с малышами могут стать серьезной нагрузкой для

пожилых людей. Бабушка печет самые вкусные пироги, а дедушка прекрасно играет в шахматы? Эти навыки и используйте. Нужно, чтобы старики были уверены в своих силах и комфортно выполняли ваши поручения.

4. Заставляйте думать.

Общение с людьми пожилого возраста не должно сводиться к обсуждению болезней и бытовых проблем. Ученые, постоянно тренирующие свой мозг освоением новой информации, практически до конца жизни не теряют остроту ума и сохраняют контакты с коллегами. Старайтесь поддерживать работу мозга своих пожилых родственников, помогайте им в изучении компьютера, познании чего-то нового или повторении уже известного. Геронтологи рекомендуют разнообразить досуг стариков овладением иностранных языков, освоением компьютерной грамотности, знакомством с кухней народов мира, беседами и т. п. В настоящее время много различных курсов, в том числе и бесплатных, где пенсионеры не только получают общение друг с другом, но и развиваются и поддерживают в тонусе работу мозга.

5. Спрашивайте совета.

Возрастные изменения у пожилых замедляют остроту восприятия, быстроту изучения и понимания нового, сглаживают выражение эмоций. Вместо этого к ним приходит мудрость, рассудительность, осознание важности жизненных ценностей.

Чтобы сделать общение с престарелыми людьми гармоничным, чаще просите у них совета. Это установит доверительные отношения между вами, поможет взглянуть на проблему с высоты других прожитых лет и очень облегчит контакт. Возможно, то, что казалось вам крайне важным, потеряет свою ценность после разговора с мудрым человеком, а то, о чем вы думали, что подождет, станет приоритетным для вас. И даже если вы не собираетесь пользоваться советом и все давно уже решили, все равно продемонстрируйте уважение, важность вашего общения и потребность во мнении родителей.

6. Контролируйте речь.

Общение с пожилыми людьми должно быть максимально корректно. Помните, что слово не воробей. И иное высказывание может ранить сильнее поступка. То, что вы никогда бы не сказали чужому человеку, никогда не говорите и близким людям, особенно родителям.

Будьте внимательны к собственной речи, контролируйте ее и знайте, что мать и отец уже не те, но и вы поменялись тоже. У вас теперь есть возможность вернуть им все тепло, которое они вам дарили в детстве, заботиться о них, стараясь сохранить их для себя как можно дольше. Никогда не делайте вид, что вам безразлично их мнение, надоели капризы и вы уже слишком взрослые. Подчеркните, что они важны для семьи, пусть их ворчание не раздражает вас, а советы не кажутся устаревшими. Своим отношением к родителям вы учите детей, как

нужно будет обращаться с вами. Находясь в обстановке взаимоуважения, они не смогут жить по-другому. Думайте об этом, разговаривая со своими престарелыми родителями. Особую роль играет тон общения, люди солидного возраста воспринимают его более остро, чем вы. Одна фраза способна изменить не только смысл сказанного, но и настроение собеседника.

7. Поменяйте ракурс.

Время неумолимо тянет нас во взрослую жизнь, постепенно меняя все вокруг нас. Отношение к родителям тоже переходит на новый уровень. Они уже не беспокоятся, выполнили ли вы домашнее задание, что вам необходимо приобрести и т. д. Теперь ваша задача заполнить их бытие вниманием, заботой и опекой. Живите как считаете нужным, но будьте всегда рядом и помогайте им во всем.

Но всегда бывают исключения. Встречаются семьи, где люди не находят взаимопонимания и общение детей и родителей превращается в муку для каждого. В таких случаях вам не стоит вовлекаться эмоционально и спорить. Лучше улыбнуться, согласиться и относиться ко всему происходящему как посмотрел бы приглашенный психолог. Почитание родителей — это долг любого здравомыслящего человека. Подарите им капельку внимания, преподнесите небольшой сюрприз, внимательно выслушайте совет. Гармоничное общение с пожилыми людьми важно для любого из нас.

8. Создайте уют.

Журналисты одного из изданий обратились к психологам за помощью в разрешении вопроса, почему пожилые люди более растеряны, их чаще раздражают дети, им чужды перемены и т. д. Получив профессиональные советы по психоанализу, семейной расстановке, позитивному мышлению и т. п., журналисты применили их на практике, пытаясь добиться улучшения отношений путем облагораживания внутреннего мира пожилых людей.

Получились совершенно неожиданные результаты. Старики отдали предпочтение не психологическим уловкам, а вещам крайне приземленным. Их очень привлекает домашняя обстановка, уютный интерьер, комфорт, спокойное течение жизни, чистота и порядок во всем. Приобретайте для своих родных красивые предметы, которые приятны на ощупь и радуют глаз. Родители рассматривают попечение об их доме как заботу о себе.

9. Научитесь прощать.

Общение с людьми пожилого возраста не терпит обид. Нет смысла таить злость на деда, которого завтра может не стать. Нужно стараться все делать вовремя, в том числе и прощать. Забудьте глупые сиюминутные обиды и не держите зла. Если это сделать непросто, тогда попробуйте медитировать. Почувствовав, что теряете контроль над эмоциями, выйдите из