

## **Россияне дают высокую оценку услугам Пенсионного фонда**

По данным независимой системы мониторинга «Ваш контроль», общий уровень удовлетворенности граждан государственными услугами, оказываемыми ПФР, превышает 97%. Всего пользователи системы оценили 275 тыс. фактов оказания государственных услуг специалистами Пенсионного фонда России из всех регионов страны: средняя оценка – 4,83 балла из 5 возможных.

Данные показатели сформированы за 10 календарных месяцев: с июля 2015 года – момента поступления данных по ПФР в систему сайта «Ваш контроль» – по 30 апреля 2016 года.

Общая оценка качества услуг Пенсионного фонда России складывается из 5 параметров, каждый из которых предлагается оценить пользователю. Получатели госуслуг ПФР позитивно отметили время, в течение которого предоставляется госуслуга ПФР, удобство процедур: за доступность информации, наличие удобных сервисов по записи на прием, за информирование о ходе предоставления госуслуги.

Самой востребованной среди граждан государственной услугой Пенсионного фонда России за этот период стала выдача сертификата на материнский капитал – она была оценена 40 тыс. раз.

Напомним, «Ваш контроль» – это независимая система мониторинга качества государственных услуг, которая позволяет на основании мнений граждан оценивать работу госорганов. Система была запущена в рамках реализации «майских» указов Президента РФ, в соответствии с которыми должно быть обеспечено формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности их работы и введение публичных рейтингов их деятельности.

Оценки качеству услуг Пенсионного фонда можно выставлять как через портал «Ваш контроль», так и с помощью sms-сообщений, сайтов органов власти, портала госуслуг, инфоматов в ПФР и МФЦ. Более половины оценивших услуги ПФР граждан сделали это посредством sms-сообщений, 40% – через инфоматы.

На сайте ПФР размещен виджет «Ваш контроль», через который граждане могут не только оценить качество предоставленных услуг, но и оставить подробный отзыв о своем опыте взаимодействия с сотрудниками ПФР.