



Пресс-релиз

Россияне высоко оценили качество услуг Пенсионного фонда

По данным независимой системы мониторинга «Ваш контроль», в 2015 году доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления ПФР услуг, составила 98,027%. В течение прошлого года свою оценку услугам ПФР через систему «Ваш контроль» поставили почти миллион россиян; средняя оценка составила 4,876 по пятибалльной шкале. Жители Брянской области также дали высокую оценку качеству предоставления ПФР государственных услуг.

2016 год начался на том же уровне: средняя оценка услуг ПФР в системе «Ваш контроль» – 4,854; уровень удовлетворения качеством предоставления услуг – 98,156%.

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.

В систему «народного» мониторинга качества госуслуг ежемесячно поступает около миллиона оценок.

Система дает возможность гражданам оценить ключевые услуги ПФР, предоставление которых организуется в клиентских службах Фонда и в многофункциональных центрах. При этом в клиентских службах и МФЦ размещена наглядная информация с подробной инструкцией о том, как граждане могут оценить оказанные услуги через систему «Ваш контроль».

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.

Получатели госуслуг могут оценить скорость работы, профессионализм и вежливость персонала, удобство процедуры, уровень комфорта в помещениях. Оценки можно выставлять как через портал «Ваш контроль», так и с помощью sms-сообщений, сайтов органов власти, портала госуслуг, инфоматов в МФЦ. В 2015 году 2/3 оценивших услуги ПФР граждан сделали это посредством sms-сообщений, 1/3 – через многофункциональные центры.