УПФР В Карасукском районе НСО (межрайонное) Клиентская служба (на правах отдела) (в Краснозерском районе)

**08.04.2019г. т.42-226**

**Пресс-релиз**

**Качество госуслуг оценивает «Ваш контроль»**

***Качество предоставляемых услуг оценивает система «Ваш контроль». Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг специалистами органов ПФР Новосибирской области составил 97%.***

Для обращений гражданам и страхователям предоставлены различные возможности для обратной связи и подачи обращений на всех уровнях системы ПФР. Обратиться можно не только на прием в клиентскую службу ПФР: для удобства граждан на сайте Пенсионного фонда создана онлайн-приемная письменных обращений в электронной форме: обращения граждан и страхователей принимаются Центром консультирования ПФР по круглосуточной телефонной линии и «горячей линией» ОПФР в рабочее время, а также через интернет, в том числе через социальные сети. Можно также традиционно воспользоваться услугами почтовой связи. Всего по итогам прошлого года к специалистам органов ПФР Новосибирской области обратились более 1 млн. человек.

Мнение граждан о качестве предоставленных услуг оценивается посредством смс-опроса и в информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (специализированный сайт «Ваш контроль»). Средняя оценка, которую поставили новосибирцы ПФР на сайте «Ваш контроль» составляет 4,74 (по пятибалльной шкале), а уровень удовлетворенности качеством предоставления госуслуг составляет 97%. Уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг специалистами органов ПФР Новосибирской области по итогам SMS - опроса составил 97,2%.

Пенсионный фонд России подключился к системе «Ваш контроль» с 2015 года. В оценку качества работы входит несколько параметров: время предоставления госуслуги, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудника, ведущего прием, комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга, доступность информации о порядке ее предоставления, в том числе и в электронном виде и т.д. Помимо оценки на сайте можно оставить и отзыв о качестве предоставления госуслуги с отражением фактических обстоятельств и получить на него ответ.