



Оценка качества предоставления государственных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» гражданам предоставляется возможность оценить качество предоставления государственных услуг ПФР.

Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

1. время предоставления государственных услуг;
2. время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
3. вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
4. комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
5. доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

В отношении государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам предоставляется возможность их оценки на всех стадиях предоставления государственных услуг (информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения.

Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг выявляется посредством использования:

1. устройств подвижной радиотелефонной связи;
2. терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах ПФР (при наличии технических возможностей), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
3. информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее - информационная система мониторинга государственных услуг).

**Управление ПФР в Приозерском районе
Ленинградской области**



В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи:

1. территориальный орган ПФР, предоставивший государственную услугу, или многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, принявший заявление о предоставлении государственной услуги, в случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставленной ему государственной услуги передает предоставленные им контактные данные, необходимые для выявления его мнения о качестве предоставления государственной услуги, в информационную систему мониторинга государственных услуг;
2. контактные данные, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг, в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» (далее - федеральный телефонный центр), которая направляет гражданину короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления государственной услуги;
3. гражданин сообщает свое мнение о качестве предоставления государственных услуг посредством направления ответного короткого текстового сообщения на номер, определенный оператором федерального телефонного центра; **направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным;**
4. сотрудник федерального телефонного центра может перезвонить гражданину и провести опрос по всем вышеперечисленным критериям, в соответствии с Методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 3 июля 2015 г. № 435 (далее – Методические рекомендации);
5. результаты оценки направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг;
6. гражданин, изъявивший желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги, оставивший свои контактные данные, но не ответивший на короткое телефонное сообщение, может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра по всем вышеперечисленным критериям, в соответствии с Методическими рекомендациями.

**Внимание! Такая популярная технология, как мобильная связь,
Управление ПФР в Приозерском районе
Ленинградской области**



привлекает различных мошенников, которые пользуются доверчивостью абонентов сетей мобильной связи.

В связи с применением федеральным телефонным центром мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества государственных услуг могут появиться случаи мошеннических СМС-рассылок с различных номеров мобильных телефонов или коротких номеров, замаскированных под официальные сообщения федерального телефонного центра и требующих от Вас каких-либо действий.

При получении подобных СМС-сообщений мы настоятельно просим Вас быть внимательными и помнить, что:

1) рассылаемые федеральным телефонным центром СМС-сообщения могут содержать исключительно предложение оценить качество государственной услуги (сообщения с просьбой о переводе денежных средств, предоставлении каких-либо персональных данных, предложением перезвонить в территориальный орган ПФР не отправляются);

2) в СМС-сообщении федерального телефонного центра указывается число, месяц и год получения государственной услуги, а также краткое наименование территориального органа ПФР, предоставившего государственную услугу;

3) СМС-сообщения федерального телефонного центра всегда отправляются с номера 0919.

В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием терминальных или иных устройств:

1. в случае, если гражданин отказался от оценки качества предоставления государственной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, после получения государственной услуги ему должно быть предложено воспользоваться терминальным или иным устройством для оценки качества предоставления государственной услуги по вышеперечисленным критериям (при наличии технических возможностей);

2. территориальный орган ПФР и многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием своей информационной системы обеспечивают предоставление результатов оценки в информационную систему мониторинга государственных услуг.

В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием сети «Интернет»:

1. сотрудник территориального органа ПФР или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставивший гражданину результаты государственных услуг, обязан проинформировать его о возможности оценить

**Управление ПФР в Приозерском районе
Ленинградской области**



качество предоставления государственных услуг с использованием сети «Интернет»;

2. гражданин вправе оценить качество предоставления услуг посредством опросного модуля информационной системы мониторинга государственных услуг, который размещается на официальном сайте ПФР, на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети «Интернет», а также в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг;

На основании поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг ежеквартально формируется сводная оценка по каждому территориальному органу ПФР.

Перечень государственных услуг ПФР, в отношении которых проводится оценка качества их предоставления [6]:

1. выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал;

2. прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений;

3. установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению;

4. установление федеральной социальной доплаты к пенсии;

5. рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.

Также оценка качества предоставления государственных услуг может осуществляться и в отношении иных услуг ПФР, если они предоставляются в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

[6] Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284.