**Вниманию граждан!!!**

**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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных 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 оцениваемых услуг;
2. время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
3. вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;
4. комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;
5. доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

В случае если предоставление оцениваемых услуг на момент проведения опроса осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

1. доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги в электронной форме;
2. время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги;
3. удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги.

Оценка эффективности деятельности соответствующих руководителей проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых услуг.

**Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг выявляется посредством использования:**

1. устройств подвижной радиотелефонной связи (СМС либо звонка оператора). Для СМС рассылки нужно указать на приеме у специалиста клиентской службы номер телефона, и дать свое согласие на получение СМС.
2. терминальных и иных устройств, расположенных в учреждении ПФР (при наличии), а также в МФЦ;
3. информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с помощью:

- сайта "Ваш контроль" и опросного модуля сайта "Ваш контроль";

- опросной формы, которая размещается в личном кабинете на ЕПГУ.

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).

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

1. специалист клиентской службы учреждения ПФР, предоставляющего государственную услугу обязан проинформировать гражданина о сборе мнений граждан о качестве предоставления оцениваемой услуги, разъяснить процедуру оценки и стадии предоставления оцениваемой услуги, подлежащие оценке, а также о бесплатном участии граждан в оценке;
2. в случае письменного согласия гражданина на участие в оценке качества предоставленной ему государственной услуги, предоставленные им контактные данные, необходимые для выявления его мнения о качестве предоставления государственной услуги, передаются в информационную систему мониторинга государственных услуг;
3. контактные данные, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг, в автоматическом режиме передаются в федеральный телефонный центр, который в течение 1 рабочего дня с момента поступления данных направляет гражданину короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления государственной услуги по пятибалльной шкале;
4. гражданин оценивает качество предоставленной государственной услуги посредством направления ответного СМС-сообщения, содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг, при этом оценки 4 и 5 являются положительными;
5. при получении отрицательной оценки (от 1 до 3 баллов) в автоматическом режиме формируется случайная выборка контактных данных из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса;
6. если гражданин изъявил желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги и оставил сведения, необходимые для проведения телефонного опроса, но не ответил на СМС-сообщение, то он может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра;
7. результаты оценки направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг.»

**Государственные услуги, которые могут быть оценены:**

1. Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

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

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.

6. Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

7. Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования в соответствии с Федеральным законом "Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования" и Федеральным законом "Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации".

8. Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства.

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

10. Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

11. Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами.

12. Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях.

13. Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений.