

# ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПФР

## Способы оценки качества предоставления государственных услуг ПФР

- ✓ С использованием сайта «**ВАШ КОНТРОЛЬ**»
- ✓ С использованием **сотовой связи** (смс - опрос)
- ✓ На официальном **интернет-сайте ПФР** ([www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru))

## Критерии оценки качества предоставления государственных услуг

### При личном обращении в Клиентские службы

1. **Время предоставления** государственной услуги;
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.

### При получении услуг в электронном виде

1. **Доступность информации** о порядке предоставления государственных услуг в электронном виде;
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 осуществляется по пятибалльной шкале. При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной – от 1 до 3 баллов.**