

Для удобства жителей Костромской области клиентские службы ПФР работают без перерыва на обед

Все клиентские службы территориальных органов ПФР региона ведут прием клиентов без перерывов в работе.

Переход на единый режим работы и прием посетителей клиентских служб ПФР без перерыва на обед осуществлен в целях повышения качества обслуживания граждан, организаций и страхователей с декабря прошлого года.

Прием осуществляется с 8.00 до 17.00 с понедельника по четверг и с 8.00 по 16.00 по пятницам. У специалистов, осуществляющих прием, установлен режим «гибкого» рабочего времени в пределах нормы рабочего дня. Системы электронной очереди также настроены на новые параметры приема клиентов.

В целях повышения качества оказания государственных услуг населению, совершенствования работы клиентских служб в Отделении действует служба контроля качества оказания госуслуг территориальными органами ПФР.

Начиналась она несколько лет назад с телефонных опросов примерно 5% граждан, побывавших накануне на приеме в наших клиентских службах. Сейчас опрашивается не менее 30 - 40% клиентов ежедневно. Плюс к этому ведется видеонаблюдение за работой специалистов клиентских служб, проводятся мониторинги соблюдения административных регламентов, времени ожидания в очереди, использования в работе системы межведомственного электронного взаимодействия (СМВЭВ), получения услуг в электронном виде, предоставления услуг по принципу "одного окна", по принципу экстерриториальности и др. Всего более десятка мониторинговых исследований в ежедневном, еженедельном, ежемесячном и ежеквартальном режимах.

Мониторинги дают возможность видеть работу клиентских служб практически в режиме онлайн, объективно оценивать деятельность

территориальных органов, способствовать повышению профессионального уровня специалистов, а самое главное - добиваться роста удовлетворенности граждан качеством предоставленных услуг.

Согласно данным внутреннего контроля в 2019 году население Костромской области было в целом довольно качеством услуг ПФР - этот показатель составлял в разные месяцы от 94 до 100 %.

По данным сайта "Ваш контроль" в прошлом году доля граждан, которых удовлетворяет качество пенсионных услуг, составила 98,6 %.

Напоминаем, что кроме личного обращения в клиентские службы у жителей Костромской области есть возможность получения государственных услуг дистанционно в электронном виде — через Личный кабинет гражданина на сайте ПФР. Электронные сервисы ПФР охватывают практически все направления его деятельности.

Пресс-служба ОПФР по Костромской области

Замяткина Елена, 39-06-07