**В Отделении ПФР по РА подведены итоги работы с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей за 2016 год**

В Отделении ПФР по Республике Адыгея подведены итоги работы с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей за 2016 год.

За данный период времени в Отделение поступило **468**письменных обращений, что на **124** обращения больше, чем в 2015 году. Их удельный вес в общем количестве поступивших в ОПФР по РА обращений составил **73,7%** (**345**обращений). Удельный вес обращений, направленных по информационным системам общего пользования, в том числе на интернет-сайт ПФР, составил **26,3%** от числа всех обращений (**123** обращения).

Наиболее активно ведут переписку получатели страховых пенсий. За отчетный период ими направлены в ОПФР по Республике Адыгея **266** обращений (**56,8%**от общего количества обращений), в том числе: пенсионеры по старости – **232**; по инвалидности – **24**; по случаю потери кормильца – **10**.

В отношении возрастного состава авторов писем можно отметить, что наиболее активными являются граждане в возрасте от 50 до 80 лет (ими подано **277**обращений, что составляет **59,2%** от общего количества обращений).

Женщины обращаются в региональное Отделение ПФР чаще мужчин, доля их писем в полученной корреспонденции составляет **62%** от общего количества обращений.

На личном приеме в ОПФР по Республике Адыгея в 2016 году побывал **501**человек, из них **198** приняты управляющим Отделением или заместителями управляющего Отделением, **303** человека приняты специалистами группы по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей.

По телефону «горячей линии» дано**746**консультаций.

Основным видом письменных обращений за отчетный период являются заявления. Их доля от общего количества поступивших обращений составила **99,1%** (**464** заявления). Процент жалоб за отчетный период составил **0,4%** (**2**жалобы), жалобы при предоставлении государственных услуг - **0,4**%.

Анализ тематики обращений свидетельствует о том, что значимым для граждан остается блок вопросов о мерах государственной социальной поддержки и социальных услуг – **104**обращения (**22,2%**).

В Управлениях ПФР в городах (районах) Республики Адыгея за отчетный период зарегистрировано **203** письменных обращения граждан, на личном приеме в клиентских службах по различным вопросам побывал **124491** гражданин. Все обращения рассмотрены в установленный законом срок.

Отделение и территориальные органы ПФР по Республике Адыгея подключены к системе мониторинга качества государственных услуг «Ваш контроль», которая позволяет на основании мнений граждан оценивать работу органов ПФР. В частности, получатели государственных услуг могут оценить скорость работы, профессионализм и вежливость персонала, удобство процедуры и уровень комфорта в помещениях.

В 2016 году в систему поступило **21047** оценок услуг Отделения и подведомственных ему территориальных органов ПФР в Адыгее. Средний балл, выставленный гражданами, составил **4,8** (по 5-балльной шкале). Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг в Отделении и подведомственных ему территориальных органах ПФР, составила **96,4**%.