

## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

«12» февраля 2019 года

### **Услуга по выдаче информации о состоянии пенсионных накоплений признана одной из лучших среди 60 государственных услуг**

Услуга «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) Единого накопительного пенсионного фонда (ЕНПФ)» вошла в пятерку лучших по результатам общественного мониторинга государственных услуг, проведенного исследовательской компанией «САНДЖ» по заказу Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы и противодействию коррупции.

Общественный мониторинг качества оказания государственных услуг проводился с августа по октябрь 2018 года. В рамках исследования был проведен анкетный опрос 10 000 услугополучателей во всех регионах Казахстана по 60-ти государственным услугам.

В рамках мониторинга был выполнен анкетный опрос потребителей услуг, проведены глубинные интервью с потребителями и поставщиками услуг, наблюдения методом «Тайного покупателя», а также ряд фокус-групповых дискуссий.

Цель исследования - оценить уровень удовлетворенности услугополучателей качеством оказания услуг. Учитывалась доступность информации, соблюдение сроков предоставления услуг, отличное обслуживание (вежливость, компетентность, оперативность персонала), оформление документов без ошибок, комфортность условий.

По итогам исследования, оценка услуги выдачи информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчикам (получателям) ЕНПФ показала высокие результаты по качеству и доступности информации, оперативности и компетентности: 80,4% респондентов довольны доступностью и открытостью информации по услуге, при этом, по мнению 82,9% респондентов, информация является ясной и достоверной, 88,3% опрошенных услугополучателей полностью удовлетворены сроками оказания услуг и 92,1% - сбором и подготовкой документов.

Высоко оценили компетентность сотрудников услугодателя 79,8% респондентов, вежливость сотрудников оказалась удовлетворительной для 80,7%, а оперативность отметили 81,3% респондентов. 80,4% опрошенных респондентов доверяют услугодателю.

Для более объективной оценки качества предоставляемой услуги был использован метод «Тайного покупателя». Методика тайного покупателя была применена в филиале ЕНПФ и одном из ЦОНов г. Астана. Тайный покупатель должен был оценить качество предоставляемой услуги по трем критериям: 1) поиск информации на сайте; 2) поиск информации на стендах; 3) звонок в call-центр.

Тайный покупатель высоко оценил сайт ЕНПФ [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz), отметив удобный интерфейс, наличие номера call-центра, быстрый переход и наличие информации на казахском и русском языках. Высокие баллы были поставлены и качеству работы call-центра ЕНПФ,

так как соединение с консультантом было достаточно быстрое и получены четкие и полные ответы на все заданные вопросы.

При посещении филиала ЕНПФ в г. Астана Тайный покупатель остался доволен обслуживанием персонала: *«Операционист ответил на все интересующие меня вопросы и даже предложил услугу рассылки информации о пенсионных начислениях на почту, также подсказала, что есть приложение ЕНПФ, помогла зарегистрироваться. Мобильное приложение ЕНПФ и Личный кабинет на сайте ЕНПФ очень удобные, имеется возможность отслеживать пенсионные начисления».*

Основные результаты данного исследования показали удовлетворенность населения качеством оказания услуг АО «ЕНПФ», а для Фонда стали мотивацией для дальнейшего повышения уровня обслуживания.

Полный отчет о результатах мониторинга вы сможете посмотреть на сайте Национального Банка Республики Казахстан: [www.nationalbank.kz/?docid=3539&switch=russian](http://www.nationalbank.kz/?docid=3539&switch=russian)

*ЕНПФ создан 22 августа 2013 года на базе АО «НПФ «ГНПФ». Учредителем и акционером ЕНПФ является Правительство Республики Казахстан в лице ГУ «Комитет государственного имущества и приватизации» Министерства финансов Республики Казахстан. Доверительное управление пенсионными активами ЕНПФ осуществляет Национальный Банк Республики Казахстан. С 1 января 2016 года функции по выработке предложений по повышению эффективности управления пенсионными активами переданы Совету по управлению Национальным фондом. В соответствии с пенсионным законодательством ЕНПФ осуществляет привлечение обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов, пенсионные выплаты, индивидуальный учет пенсионных накоплений и выплат, предоставляет вкладчику (получателю) информацию о состоянии его пенсионных накоплений (подробнее на [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz)).*

Пресс-центр АО «ЕНПФ»  
Контакты для СМИ: [press@enpf.kz](mailto:press@enpf.kz)