



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

Чернігів

№ _____

Про проведену інформаційно-роз'яснювальну роботу Головним управлінням Пенсійного фонду України в Чернігівській області

Заслухавши та обговоривши інформацію про проведену інформаційно-роз'яснювальну роботу Головним управлінням Пенсійного фонду України в Чернігівській області (далі – Головне управління), колегія при начальнику Головного управління відзначає наступне.

Інформаційно-комунікаційна діяльність Пенсійного фонду України в публічній сфері є одним із пріоритетів у 2024 році.

Для забезпечення відкритості та прозорості у діяльності органів Пенсійного фонду України, підвищення рівня поінформованості громадян проводилась активна інформаційно-роз'яснювальна робота.

У поточному році найбільш поширеними інструментами зовнішньої комунікації, що застосовувались Головним управлінням для інформування, були: зустрічі з різними цільовими аудиторіями, виступи на телебаченні, радіо, інші медіазаходи (брифінги, “круглі столи”), гарячі телефонні лінії, наповнення актуальними інформаційними матеріалами власних вебресурсів, поширення інформації через офіційні вебсайти місцевих військово-цивільних адміністрацій, районних рад, територіальних громад, електронних ЗМІ, розповсюдження друкованої продукції.

У звітному періоді перевага надавалась дистанційним формам роботи.

Завдяки налагодженій співпраці з Чернігівським обласним центром зайнятості за встановленим графіком проводились спільні тематичні вебінари для безробітних та роботодавців, представників трудових колективів установ та організацій області. З початку року проведено 44 ZOOM-конференції з питань легалізації трудових відносин; пенсійного забезпечення; призначення та перерахунку субсидій і пільг; профілактики нещасних випадків на виробництві та страхових виплат; розвитку електронних сервісів Пенсійного фонду України.

Доступними формами взаємодії громадян з керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів залишаються прями телефонні лінії.



Юрченко Юрій Дмитрович

КНЕДП ДПС

303C0322849CF518E9104D6821EDFB945CD820E23019F224EECCC6C132EC41E600

20.12.2024

Головне управління ПФУ в
Чернігівській області



20.12.2024 1306

Таких прямих телефонних гарячих ліній з початку року відбулося 45. Фахівцями відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) проведено 42,1 тис. гарячих телефонній ліній. Цей механізм комунікацій дозволяє оперативно реагувати на проблемні питання, з якими звертаються додзвонювачі.

Продовжується активна взаємодія з регіональними та місцевими засобами масової інформації.

Незважаючи на призупинення з початком військових дій в країні роботи окремих мас-медіа, скорочення тиражів та об'ємів публікацій, Головне управління активно співпрацює з 3 обласними, 17 місцевими друкованими ЗМІ та 5 електронними інформаційними виданнями.

Враховуючи те, що значна частка людей віддає перевагу регіональним інформаційним каналам, які адаптовані до потреб мешканців, налагоджено взаємодію щодо поширення інформації з місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області, сайтами новин Чернігівщини.

За січень-листопад 2024 року в друкованих та електронних регіональних і місцевих ЗМІ опубліковано 8,8 тис. інформаційних повідомлень за матеріалами Головного управління.

В ефірі радіо і телебачення транслювалося 348 тематичних сюжетів і коментарів.

Відбулося 18 медіазаходів у форматі брифінгів, виступів на радіо і телебаченні, засідань “круглих столів”.

Після відновлення повноцінної роботи інформаційних сторінок головних управлінь вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України з жовтня 2023 року забезпечується оновлення рубрик інформаційної сторінки Головного управління та постійне наповнення актуальною інформацією відповідно до вимог законодавства з питань забезпечення доступу до публічної інформації.

З початку поточного року на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України розміщено 1146 інформаційних матеріалів та повідомлень.

Станом на 01 грудня 2024 року зареєстровано 66,0 тис. користувачів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України. З початку року кількість користувачів вебпорталу збільшилась майже на 1,8 тис. осіб.

До власних вебресурсів Головного управління у 2023 році додалася спочатку Telegram-група, а в поточному році – публічний Telegram-канал. Для поширення відеосюжетів у 2024 році почали використовувати ютуб-канал Головного управління.

Збільшилась інформаційна активність на офіційній сторінці Головного управління у мережі “Фейсбук”. Станом на 01 грудня 2024 року зареєстровано 1,2 тис. читачів; за листопад ц. р. приріст становив 95 читачів та зафіксовано 30,7 тис. переглядів сторінки. У взаємодії із структурними підрозділами оперативно надано 34 відповіді на запитання громадян, які звернулися у фейсбуці до Головного управління за роз'ясненням.

З початку 2024 року на інформаційних сторінках Головного управління на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України та у соцмережах розміщено 3,4 тис. інформаційних матеріалів, зокрема: з питань пенсійного забезпечення – 2,8 тис., житлових субсидій та пільг – 408, страхових виплат та соціальних послуг – 222. Популяризації електронних послуг Пенсійного фонду України стосувалися 395 інформаційних матеріалів.

Загалом щодо можливостей електронних сервісів Пенсійного фонду України в інфопросторі (власні вебресурси, засоби масової інформації, сайти інших органів влади та місцевого самоврядування) поширено 4,1 тис. повідомлень.

Протягом 11 місяців 2024 року Головним управлінням проведено 1,8 тис. зустрічей з громадянами: 1,4 тис. – з населенням за місцем проживання; 34 – з громадськими організаціями; 28 – з безробітними; 348 – з трудовими колективами, з них 67 з актуальних питань профілактики нещасних випадків на виробництві, 42 зустрічі з питань легалізації трудових відносин.

Роз'яснювальна і консультаційна допомога надавалися під час прийому громадян у сервісних центрах, на віддалених робочих місцях, на виїзних прийомах.

Актуальні тематичні матеріали розміщувались на інформаційних стендах Головного управління. Розроблено єдиний макет для стендів у сервісних центрах та забезпечено їх наповнення. Розповсюджувались буклети з роз'ясненнями стосовно: видів пенсій, переваги легального працевлаштування, попередження випадків виробничого травматизму та охорони праці, популяризації електронних сервісів Пенсійного фонду.

З метою вивчення громадської думки щодо задоволеності якістю обслуговування та надання консультаційної допомоги за 11 місяців 2024 року оброблено 17,7 тис. анкет відвідувачів сервісних центрів. Переважна більшість опитаних – майже 17,2 тис., або 97 % – висловили задоволеність якістю обслуговування та надання консультаційної допомоги.

Відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації” за січень-листопад ц. р. Головним управлінням опрацьовано 35 запитів на публічну інформацію, відповіді надано у визначений законодавством термін. Запити надходили: 30 – електронною поштою, 3 – поштовим відправленням, 2 – під час особистого прийому. За категорією запитувачів: від фізичних осіб надійшло 18 запитів, від юридичних осіб (у т.ч. громадських організацій) – 5, від засобів масової інформації – 2, від органів влади як до розпорядника інформації – 10 запитів. За класифікацією змісту дописувачів найбільше цікавили питання пенсійного забезпечення та окремі питання соціального захисту.

Враховуючи вищевикладене та з урахуванням розгляду на розширеному засіданні колегії при начальнику Головного управління

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про проведену інформаційно-роз'яснювальну роботу у Головному управлінні взяти до відома.

2. Керівникам самостійних структурних підрозділів Головного управління забезпечити своєчасне надання Відділу організаційно-інформаційної роботи публічної інформації, що підлягає оприлюдненню на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

3. Відділу організаційно-інформаційної роботи (Туревська Н. Л.):

1) забезпечити оприлюднення у встановлені терміни публічної інформації на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України відповідно до вимог законодавства, підзаконних актів Пенсійного фонду України та Головного управління;

2) забезпечувати оперативне розміщення та своєчасне оновлення актуальних інформаційних матеріалів на інформаційних ресурсах Головного управління з дотриманням методичних рекомендацій щодо форматів викладення інформації, розроблених Пенсійним фондом України, та єдиного фірмового стилю відповідно до Брендбуку Пенсійного фонду України;

3) у взаємодії з іншими структурними підрозділами Головного управління проводити скоординовану інформаційно-роз'яснювальну роботу, спрямовану на підвищення рівня обізнаності громадян з основних питань діяльності Пенсійного фонду України, особливу увагу приділяти перевагам цифровізації діяльності Пенсійного фонду.

4) забезпечити надання всебічної методичної допомоги структурним підрозділам Головного управління в організації та проведенні заходів з інформування різних цільових груп населення;

5) налагоджувати і підтримувати комунікації з місцевими органами влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, соціальними партнерами, засобами масової інформації з метою забезпечення відкритості діяльності та оперативного інформування громадськості.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Сіраша В. В.

Начальник

Юрій ЮРЧЕНКО