



## ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

### ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ

#### Н А К А З

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

м. Кропивницький

№ \_\_\_\_\_

#### **Про обслуговування громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року**

Заслухавши доповідь заступника начальника головного управління Максименко І. О. про обслуговування громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року, колегія відмічає.

Обслуговування громадян головним управлінням Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі – головне управління) здійснюється стаціонарно – у сервісних центрах та на віддалених робочих місцях, дистанційно – через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України.

Стаціонарно обслуговування громадян здійснюється в 11 відділах обслуговування громадян та в секторі обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісних центрах), які розташовані в 23 стаціонарних відділеннях сервісних центрів.

За період з 01.01.2023 по 30.09.2023 на стаціонарний прийом до сервісних центрів звернулося 189 774 особи, яким надано 213 644 послуги.

У сервісних центрах головного управління прийнято 12 770 заяв про призначення пенсій, що становить 6 % від загальної кількості наданих послуг, 19 174 заяви – про перерахунок пенсій (9 %), 13 289 заяв – на виготовлення пенсійних посвідчень (6 %), видано 31 939 різних форм довідок (15 %).

Від осіб, які виявили бажання отримувати пенсію через установи банків, прийнято 2 672 заяви, щодо виплати пенсій через виплатні об'єкти (уповноважені організації) – 631 заяву.

Зареєстровано 93 заяви про надання громадянам соціальних послуг з догляду членом сім'ї або іншою особою, 17 заяв – про надання особам соціальної послуги натуральної допомоги.



Сімонян Наталія Миколаївна

КНЕДП ДПС

7730914EAC41E67A99A7447E82C7574EB5D3500F639526AA5BD02C3A7485851201

15.11.2023

Головне управління ПФУ в  
Кіровоградській області



15.11.2023 968

Опрацьовано 25 810 заяв про призначення/перерахунок житлових субсидій (12 % від загальної кількості наданих послуг), у тому числі 21 322 заяви, які надійшли через програмний комплекс “Соцгромада”; 11 298 – про призначення/перерахунок пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (5,3 %), у тому числі 9 261 заява через програмний комплекс “Соцгромада”; 5 275 – про внесення відомостей в ЄДАРП (2,3 %), з них 381 – через програмний комплекс “Соцгромада”; 2 829 – інше щодо субсидій та пільг (1,2 %) та 308 – про призначення/перерахунок страхових виплат (0,1 %).

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 21.07.2023 № 754 “Деякі питання соціального захисту ветеранів війни та жертв нацистських переслідувань” у серпні-вересні поточного року сервісними центрами зареєстровано 580 заяв про призначення разової грошової виплати до Дня Незалежності України.

Середнє навантаження на одного працівника сервісного центру в день по області, з урахуванням кількості наданих консультацій, становить більше 10 осіб на день. Показник наданих послуг за звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року зріс на 33 %.

Продовжується робота з надання послуг на 46 віддалених робочих місцях, створених у 45 територіальних громадах Кіровоградської області.

За 9 місяців 2023 року на віддалених робочих місцях надано 5 244 послуги, в тому числі 2 601 – надання консультацій, роз’яснень щодо пенсійного законодавства (50 %), 1 031 – видача різних видів довідок (20 %), 233 заяви про призначення пенсій (4 %), 457 – про перерахунок пенсій (9 %).

Показник наданих послуг на віддалених робочих місцях за 9 місяців 2023 року зріс на 35 % у порівнянні з аналогічним показником 2022 року.

На вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України протягом 9 місяців 2023 року зареєстрований 321 мешканець Кіровоградської області (з часу впровадження даного функціоналу – понад 112 тис. клієнтів).

Можливістю дистанційно подати заяви через Особистий електронний кабінет на вебпорталі Пенсійного фонду України у звітному періоді скористалася 1 031 застрахована особа, серед яких:

з питань пенсійного забезпечення: 214 осіб – для подання заяв про призначення пенсій (20,8 %), 177 осіб – для подання заяв про перерахунок пенсій (17,2 %), 135 – щодо зміни способу виплати пенсій (13,1 %), 73 – щодо виготовлення пенсійних посвідчень (7,1 %), 8 – щодо виплати недоотриманої пенсії (0,8 %), заповнено 17 анкет застрахованої особи для внесення даних у Реєстр застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов’язкового державного соціального страхування для автоматичного призначення пенсії (1,6 %);

з питань соціального забезпечення: 272 особи – для подання заяв про призначення/перерахунок житлових субсидій та пільг (26,4 %), 5 – щодо субсидій “в один клік” (за експериментальним проєктом) (0,5 %); 109 осіб – для подання заяв про надання громадянам соціальних послуг з догляду членом сім’ї або іншою

особою (10,5 %), 21 – щодо надання особам соціальної послуги натуральної допомоги (2 %).

Також на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України 433 особи подали заяви для зміни даних у Реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, 116,4 тис. застрахованих осіб мали можливість переглянути медичні висновки про тимчасову непрацездатність, на підставі яких було відкрито або продовжено “е-лікарняний”.

Страхувальниками області протягом 9 місяців 2023 року через Кабінет страхувальника було подано 24,4 тис. заяв-розрахунків для фінансування допомоги щодо тимчасової непрацездатності, надіслано 28,8 тис. звернень “скан-копія трудової книжки”, зареєстровано 507 підприємств – надавачів комунальних послуг для обміну з Пенсійним фондом України інформацією, необхідною для призначення та розрахунку житлових субсидій та пільг.

Враховуючи вищезазначене,

## **НАКАЗУЮ:**

1. Інформацію про обслуговування громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року взяти до відома.

2. Управлінню обслуговування громадян головного управління (Риндіна С. О.):

1) забезпечити належний контроль за дотриманням вимог Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 (зі змінами), та Методичних рекомендацій щодо обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України;

2) забезпечити оперативне, якісне та з дотриманням норм чинного законодавства надання послуг з питань пенсійного, соціального та страхового забезпечення для дотримання максимально допустимого часу очікування;

3) забезпечити контроль щодо надання відомчих послуг на віддалених робочих місцях відповідно до затверджених графіків;

4) здійснити аналіз кількісного та якісного надання послуг на віддалених робочих місцях та оптимізувати графіки прийому громадян у 2024 році;

5) популяризувати серед відвідувачів можливість отримання послуг в онлайн-режимі через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника головного управління Максименко І. О.

**Начальник головного управління**

**Наталія СІМОНЯН**