



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 2024 року

Заслухавши доповідь заступника начальника управління – начальника відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян головного управління Опрі Г. І. про обслуговування громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі – головне управління) за 9 місяців 2024 року та розглянувши інформаційні матеріали, колегія зазначає.

Обслуговування громадян головним управлінням 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.

Протягом 9 місяців 2024 року на стаціонарний прийом до сервісних центрів звернулося 222 516 осіб, яким надано 251 498 послуг.

У сервісних центрах головного управління прийнято 13 492 заяви про призначення пенсій, що становить 5 % від загальної кількості наданих послуг, 20 207 заяв – про перерахунок пенсій (8 %), 25 759 звернень щодо отримання пенсійних посвідчень (10 %), 32 822 особи звернулись для отримання різних форм довідок (13 %). Окрім того, надано 48 617 консультацій з інших питань, які входять до компетенції Пенсійного фонду України (19 %).

Від осіб, які виявили бажання отримувати пенсію через установи банків, прийнято 2 228 заяв, щодо виплати пенсій через виплатні об'єкти (уповноважені організації) – 473 заяви.

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

07.11.2024

Головне управління ПФУ в
Кіровоградській області



07.11.2024 1078

Опрацьовано 29 304 заяви про призначення / перерахунок житлових субсидій (12 % від загальної кількості наданих послуг), у тому числі 22 258 заяв, які надійшли через програмний комплекс “Соцгромада”; 18 383 – про призначення / перерахунок пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (7 %), у тому числі 12 813 заяв – через програмний комплекс “Соцгромада”; 10 611 – про внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги (4 %), з них 2 097 – через програмний комплекс “Соцгромада”; 2 164 – інше щодо субсидій та пільг (0,9 %) та 312 – про призначення / перерахунок страхових виплат (0,1 %).

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2023 року № 1396 “Деякі питання соціального захисту осіб, які мають особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, ветеранів війни та осіб, що працюють в спеціальних умовах” у серпні–вересні 2024 року сервісними центрами зареєстровано 1 095 заяв про призначення разової грошової виплати до Дня Незалежності України.

Середнє навантаження на одного працівника сервісного центру на день по області становить 13 осіб. Показник наданих послуг за звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року зріс на 18 %.

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

За 9 місяців 2024 року на віддалених робочих місцях надано 6 192 послуги, у тому числі 3 043 послуги з надання консультацій / роз’яснень щодо застосування норм законодавства, що становить 49 % від загальної кількості наданих послуг, а також видано 1 111 довідок (18 %), прийнято 328 заяв про призначення пенсій (5 %) та 510 заяв про перерахунок пенсій (8 %).

Показник наданих послуг на віддалених робочих місцях за 9 місяців 2024 року зріс на 18 % у порівнянні з аналогічним показником 2023 року.

На вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України (далі – вебпортал ПФУ) протягом 9 місяців 2024 року зареєстровано 347 клієнтів (з часу впровадження даного функціоналу – понад 112 тис. осіб).

Можливістю дистанційно подати заяви через Особистий електронний кабінет на вебпорталі ПФУ у звітному періоді скористалися 4 525 застрахованих осіб, серед яких:

з питань пенсійного забезпечення: 582 особи – для подання заяв про призначення пенсій (13 %), 1 233 – для подання заяв про перерахунок пенсій (27 %), 141 – щодо зміни способу виплати пенсій (3 %), 105 – щодо виготовлення пенсійних посвідчень (2 %);

з питань соціального забезпечення: 113 осіб – для подання заяв про призначення / перерахунок житлових субсидій (2,5 %), 172 – для подання заяв про призначення / перерахунок пільг (4 %), 201 – для внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги (4 %).

Також на вебпорталі ПФУ 1 390 осіб подали заяви для зміни даних у реєстрі застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Враховуючи вищезазначене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про обслуговування громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2024 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 липня 2015 року № 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) підготувати та направити до Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького “Прозорий офіс” лист про розширення площі та збільшення кількості робочих місць у зоні обслуговування громадян відділу обслуговування громадян № 1 (сервісного центру) управління обслуговування громадян головного управління.

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

Начальник головного управління

Наталія СИМОНЯН