



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

м. Полтава

**Про стан організації
в Головному управлінні прийому
та обслуговування осіб, які звертаються
до органів Пенсійного фонду України**

У Головному управлінні Пенсійного фонду України в Полтавській області (далі – Головне управління) організація прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, забезпечується згідно із законодавчими вимогами та нормативно–правовими актами.

На 01.04.2024 в Полтавській області функціонують 17 підрозділів обслуговування громадян, структурні осередки яких розміщені у 26-ти населених пунктах, що безпосередньо взаємодіють із відвідувачами.

У рамках формування системи ефективної взаємодії з одержувачами послуг продовжується співпраця з територіальними громадами, центрами надання адміністративних послуг, виконавчими органами сільських і селищних рад щодо інформаційної, технічної та організаційної підтримки роботи фахівців Пенсійного фонду на віддалених робочих місцях. Нині в області налічується 47 точок, куди за графіками виїжджають фахівці Головного управління. Упродовж кварталу п.р. у такому форматі надано 1914 послуг.

Укомплектованість відділів обслуговування громадян кадрами складає нині 93%. Освітній рівень фахівців сервісних центрів відповідає професійним вимогам. Зокрема, кваліфікації «спеціаліст» і «магістр» мають 122 з 143-х працівників. Близько половини фахівців сервісних центрів працюють у пенсійних установах більше, ніж 5 років, і накопичили вагомий досвід і знання. Ці фактори позитивно впливають на якість обслуговування громадян і дозволяють вирішувати складні фахові питання та опрацьовувати новітні технології.



Тараторін Володимир Никандрович

КНЕДП - ІДД ДПС

50B4D75F7D7024695F717055C1C0E60B85E1E8937056FD4BB59422B15DD5B76C01

25.04.2024

Головне управління ПФУ в
Полтавській області



25.04.2024 379

Відділи обслуговування громадян (сервісні центри) здійснюють прийом та обслуговування заявників у сервісних центрах, на виїзних прийомах, на віддалених робочих місцях, дистанційно та шляхом надання електронних послуг. Як і раніше, послуги, притаманні Пенсійному фонду, громадяни одержують без прив'язки до місця їх проживання.

У цілому за звітний період працівники сервісних центрів надали 128 тис. послуг. Серед найпопулярніших є подання документів для призначення та перерахунку пенсій і комунальних виплат; отримання консультацій; видача довідок; оформлення документів для виготовлення пенсійних посвідчень та їх видача.

Все більшої популярності в області набувають дистанційні форми обслуговування громадян. У їх числі – електронні сервіси вебпорталу Пенсійного фонду України та територіальних громад, застосунок «Дія». Упродовж кварталу громадяни одержали 4,2 тис. таких послуг.

Популярними серед громадян залишаються і телефонні консультації. Про це свідчить 17 тис. звернень на «гарячі» телефонні лінії Головного управління. За їх роботою встановлений суворий контроль як на регіональному рівні, так і на рівні Пенсійного фонду України.

Як свідчить аналіз, надання консультацій залишається фаховим здобутком фахівців Пенсійного фонду. За цією послугою упродовж звітного періоду звернулося 34,8 тис. мешканців області. Прозорість, своєчасність, ефективність та зворотній зв'язок є основними принципами консультування.

Загальна кількість приміщень, в яких здійснюється обслуговування громадян, становить 31. Половина з них перебувають у власності Головного управління. Майже всі розташовані на першому поверсі.

Важливим елементом якісного та ефективного обслуговування громадян є створення належних матеріально-технічних умов прийому. Тому в Головному управлінні здійснюється постійний моніторинг щодо відповідності приміщень сервісних центрів єдиним стандартам обслуговування громадян, рекомендованих Пенсійним фондом України, та візуальному стилю, визначеному відповідною концепцією.

За результатами проведених обстежень слід констатувати, що такими, що відповідають зазначеним вимогам, можна вважати приміщення сервісних центрів у Карлівці (ВОГ № 4), у Лубнах (ВОГ № 9), у Полтаві (ВОГ № № 13, 12).

Всі відділи обслуговування громадян забезпечені інформаційними стендами з актуальною інформацією про перелік та умови надання послуг, форм і зразків документів, правил їх оформлення, порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень органу Фонду, бланків заяв на отримання послуг тощо.

Щоденний відеомоніторинг свідчить, що робочі місця в залах обслуговування або в обладнаних кабінетах, де здійснюється прийом та обслуговування громадян, розміщені відповідно до принципів відкритості та прозорості. Зовнішній вигляд більшості спеціалістів сервісних центрів відповідає соціальним та діловим стандартам і рекомендаціям щодо кольорової гами одягу.

Разом з тим дослідження, проведене фахівцями профільного підрозділу у березні п. р. встановило значні проблеми в оформленні та забезпеченні сервісних центрів. Зокрема, у більшості з них відсутній єдиний підхід до кольорового рішення в інтер'єрі, облаштування робочої зони та зони очікування, поряд з новими меблями наявні старі та різнокольорові шафи, столи, стільці. У багатьох сервісних центрах потребують влаштування або відповідного переобладнання туалетні кімнати.

У Головному управлінні постійно вживаються заходи щодо забезпечення доступності приміщень сервісних центрів для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Разом з тим у нинішніх умовах, коли дедалі зростає кількість таких осіб, слід звернути особливу увагу на облаштування інфраструктури для забезпечення інклюзії у сервісних центрах.

Централізована система відеоспостереження, яка сприяє вирішенню нагальних питань, що виникають у ході прийому та обслуговування громадян, знаходиться під постійним контролем та забезпечена технічною і технологічною підтримкою.

Перевірка, яка була проведена на виконання доручення керівництва Пенсійного фонду України, підтвердила, що всі камери відеоспостереження розміщені в сервісних центрах згідно з відповідними вимогами. Їх кількість поступово збільшується і нині становить 73.

Така технологічна новація, як електронна черга, сприяє покращенню організації прийому громадян у найбільших сервісних центрах області, скороченню часових та інших витрат громадян, пов'язаних із одержанням послуг. Кількість систем залишається незмінною і становить 8 одиниць.

Разом з тим у числі пропозицій, з якими виступало керівництво Головного управління у ході розгляду проблемних питань з керівництвом Пенсійного фонду України, було доопрацювання програмного забезпечення електронної черги. Зокрема, виникає потреба у зазначенні орієнтовного часу початку прийому відвідувача.

На численні прохання громадян, які після березневих перерахунків соціальних виплат масово зверталися до сервісних центрів, керівництво Головного управління прийняло рішення про організацію роботи додаткової «гарячої» телефонної лінії, де надають консультації з питань пенсійного забезпечення, одержання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій і пільг.

Для надання відвідувачам можливості користуватися електронними сервісами вебпорталу Пенсійного фонду України у зонах обслуговування / очікування громадян у сервісних центрах обладнані автоматизовані місця.

До відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян упродовж кварталу для опрацювання надійшло 7124 звернення громадян. З урахуванням тих, що залишалися у роботі на початок року, розглянуто 7324 звернення. Отже, в середньому, щомісяця 8 працівників підрозділу формують і надають 2,4 тис. обґрунтованих відповідей.

З метою виявлення проблемних аспектів обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, та для подальшої корекції дій

управлінням обслуговування громадян здійснюється щомісячний моніторинг інформації за результатами анкетування громадян.

Завдяки тому, що додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки є одним із основних принципів прийому та обслуговування людей, проведене протягом звітного періоду опитування продемонструвало позитивні результати. Так, 17,1 тис. осіб анонімно підтвердили свою задоволеність якістю наданих послуг.

Одним із ключових питань, що безпосередньо впливають на ефективність прийому та обслуговування громадян, є взаємодія фахівців сервісних центрів з представниками територіальних громад і ЦНАПів, причетних до прийому документів щодо призначення субсидій і пільг. У числі заходів, які були проведені в Головному управлінні в рамках такої взаємодії, були онлайн-семінари, робочі зустрічі, інструктажі щодо опрацювання програмного продукту, поширення інформаційних матеріалів тощо.

Зважаючи на те, що до уповноважених представників територіальних громад надходить 60% заяв щодо призначення житлових субсидій і пільг, потребує технологічного вдосконалення існуюче програмне забезпечення. У результаті підвищиться якість та оперативність надання різноманітних довідок, за якими звертаються субсидіанти й пільговики. З відповідною пропозицією керівництво Головного управління звернулось до Пенсійного фонду України.

Враховуючи вищевикладене та з метою удосконалення роботи щодо надання послуг населенню

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника управління обслуговування громадян взяти до відома.
2. Управлінню обслуговування громадян (Проходовський В.І.), управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Гаврилко С.М.) здійснювати:
 - 1) постійний контроль щодо працездатності віддалених робочих місць, аналіз його результатів та оперативне коригування порушень і технічних проблем;
 - 2) своєчасне внесення змін до графіків прийому на віддалених робочих місцях та інформування моніторингового центру про наявні проблеми.
3. Управлінню обслуговування громадян (Проходовський В.І.), управлінню адміністративного забезпечення (Штанько О.В.), фінансово-економічному управлінню (Пшенічнікова К.С.) продовжити роботу щодо приведення сервісних центрів до вимог стандартів обслуговування громадян, покращення їх матеріально-технічного забезпечення.
4. Управлінню обслуговування громадян (Проходовський В.І.), продовжити моніторинг та оцінку якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, своєчасне усунення виявлених недоліків.

5. Управлінню адміністративного забезпечення (Штанько О.В.), управлінню обслуговування громадян (Проходовський В.І.):

1) до 10 травня п.р. здійснити чергову перевірку актуальності інформації, що міститься в паспортах відповідності приміщень сервісних центрів вимогам стандартів обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України;

2) провести аналіз та узагальнення інформації, наданої сервісними центрами, та надати на розгляд керівництва Головного управління;

3) забезпечити постійний моніторинг сервісних центрів щодо їх відповідності стандартам обслуговування громадян і у разі змін повідомляти керівництво Головного управління.

6. Контроль за виконанням даного наказу покласти на першого заступника начальника Головного управління Носенка В.М.

Начальник Головного управління

Володимир ТАРАТОРІН