



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

Дніпро

№ _____

**Про прийом та обслуговування
громадян Головним управлінням
Пенсійного фонду України
в Дніпропетровській області
за 9 місяців 2023 року**

Заслухавши доповідь заступника начальника Головного управління Неклеси Л.А. про прийом та обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області за 9 місяців 2023 року, відмічається.

Протягом 9 місяців 2023 року управлінням обслуговування громадян прийнято 679 681 особу та надано 848 738 послуг, серед них:

- особисто прийнято 553 972 особи, надано 721 837 послуг;
- дистанційно прийнято 116 013 осіб, надано 116 013 послуг;
- поза межами сервісних центрів прийнято 9 696 осіб, надано 10 888 послуг.

У порівнянні з відповідним періодом 2022 року кількість прийнятих громадян збільшилась на 114 580 осіб (20,3 %), а кількість наданих послуг збільшилась на 208 823 (26 %).

У середньому за день по області працівники сервісних центрів приймали 3 776 осіб, яким надавали 5 598 послуг.

Особисто надано на стаціонарних прийомах в сервісних центрах 721 837 послуг, серед яких:

- прийнято заяв та документів щодо призначення пенсії - 44 737 (6,2 %);
- прийнято заяв та документів щодо перерахунку пенсії - 60 164 (8,3 %);
- прийнято заяв та документів щодо виплати допомоги на поховання - 29 275 (4,1 %);
- прийнято заяв та документів щодо виплати недоотриманої пенсії - 2 318 (0,3 %);
- прийнято заяв та документів на призначення/перерахунок субсидій/пільг - 40 706 (5,6 %);
- видано довідок з Реєстру застрахованих осіб - 119 815 (16,6 %);
- надано усних консультацій - 181 319 (25,1 %);



Козак Юрій Іванович

КНЕДП - ІДД ДПС

9AFF4B2C3792B257EC40AFA8D2F0839DE8B7851D0429D926B994D4D4CA3B8B9F01

07.11.2023

Головне управління ПФУ в
Дніпропетровській області



07.11.2023 2265

- надано інших послуг - 240 728 (33,4 %);
- прийнято заяв та документів на призначення/перерахунок страхових виплат - 2 775 (0,4%).

Для надання дистанційних роз'яснень норм чинного законодавства з питань пенсійного та соціального страхування, житлових субсидій та пільг і необхідної довідкової інформації в області функціонує 43 "гарячі" телефонні лінії. Протягом січня-вересня 2023 року в телефонному режимі працівниками сервісних центрів надано 116 013 роз'яснень та консультацій.

Спеціалісти сервісних центрів надавали послуги на віддалених робочих місцях, розташованих в приміщеннях територіальних громад, сільських рад, центрах надання адміністративних послуг. Здійснено 518 прийомів, прийнято 8 241 особу та надано 9 362 послуги. Здійснювались виїзди мобільних груп за місцем проживання осіб, які за станом здоров'я не мають можливості особисто звернутись до органів Пенсійного фонду України. Таким чином здійснено 943 виїзди, на яких прийнято 1 455 осіб та надано 1 526 послуг.

Проводилась робота щодо залучення відвідувачів до користування вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду України та популяризації електронних сервісів. Так, з початку 2023 року зареєстровано 77 360 нових користувачів.

Протягом 9 місяців 2023 року спеціалістами сервісних центрів опрацьовано 158 851 електронне звернення, поданих засобами вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України. У порівнянні з січнем-вереснем 2022 року кількість електронних звернень збільшилась на 40 157.

Враховуючи вищевикладене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про прийом та обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області за 9 місяців 2023 року взяти до відома.

2. Начальнику управління обслуговування громадян (Болжеларській О.В.):

забезпечити якісний прийом та обслуговування осіб;

забезпечити популяризацію електронних сервісів Пенсійного фонду України серед відвідувачів.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Неклесу Л.А.

**Начальник
Головного управління**

Юрій КОЗАК