



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
**ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

Дніпро

№ _____

Про прийом та обслуговування громадян відповідно до 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

Заслухавши інформацію про прийом та обслуговування громадян відповідно до 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 Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (далі - Головне управління) за I півріччя 2025 року та з урахуванням рішення колегії відмічається.

Управлінням обслуговування громадян прийнято 452 203 особи та надано 622 446 послуг, серед них:

особисто — 359 511 осіб, (475 614 послуг);

дистанційно — 76 272 особи, (76 272 послуги);

поза межами сервісних центрів — 16 420 осіб, (19 999 послуг);

опрацьовано 50 561 звернення, яке надійшло засобами вебпорталу електронних послуг та з інших джерел надходжень.

У середньому за день по області працівники сервісних центрів приймали 3 505 осіб, яким надавали 4 825 послуг.

До сервісних центрів особисто звернулось з питань пенсійного страхування — 320 144 особи (89,1 %), надання житлових субсидій та пільг — 36 711 осіб (10,2%), соціального страхування — 2 686 осіб (0,7%).

Особисто надано на стаціонарних прийомах у сервісних центрах 475 614 послуг, серед яких прийнято заяв та документів щодо призначення пенсії — 24 752 (5,2 %), перерахунку пенсії — 41 458 (8,7 %), виплати допомоги на поховання — 19 180 (4,0 %), виплати недоотриманої пенсії — 1 254 (0,3 %), призначення / перерахунку субсидій / пільг — 48 713 (10,2 %), соціального страхування — 2 817 (0,6%), виготовлення паперових пенсійних посвідчень — 30 808 (6,5 %). Видано довідок з Реєстру застрахованих осіб — 66 918 (14,1 %), про перебування / неперехування на обліку — 18 629 (3,9 %) надано усних консультацій — 93 467 (19,7 %), прийнято анкет застрахованих осіб — 26 750 (5,6%), зареєстровано користувачів на вебпорталі Пенсійного фонду України — 51 343 (10,8 %), надано інших послуг — 49 525 (10,4%).



Козак Юрій Іванович

КНЕДП ДПС

93DE3877B77A4770524EF5BCF4D003AF6C4FB58F462489BBB823A8713B81C7BF01

28.07.2025

Головне управління ПФУ в
Дніпропетровській області



28.07.2025 1870

Для надання дистанційних роз'яснень норм чинного законодавства з питань пенсійного і соціального страхування, житлових субсидій та пільг і необхідної довідкової інформації в області функціонують 44 "гарячі" телефонні лінії. Протягом січня-червня 2025 року в телефонному режимі працівниками сервісних центрів надано 76 272 роз'яснення та консультації.

Спеціалісти сервісних центрів надавали послуги на віддалених робочих місцях, розташованих у приміщеннях територіальних громад, сільських рад, центрах надання адміністративних послуг. Здійснено 1 092 прийоми, прийнято 15 479 осіб та надано 18 865 послуг. Здійснено 935 виїздів мобільних груп за місцем проживання осіб, які за станом здоров'я не мають можливості особисто звернутись до органів Пенсійного фонду України. У такий спосіб прийнято 941 особу та надано 1 134 послуги.

Проведено роботу щодо залучення відвідувачів до користування вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду України та популяризації електронних сервісів. З початку 2025 року зареєстровано 51 343 нові користувачі.

Спеціалістами сервісних центрів опрацьовано 50 561 електронне звернення, подане засобами вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України. У порівнянні з січнем-червнем 2024 року кількість електронних звернень збільшилась на 9 709.

Враховуючи вищевикладене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про прийом та обслуговування громадян відповідно до 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 Головним управлінням за I півріччя 2025 року взяти до відома.

2. Заступнику начальника управління обслуговування громадян - начальнику відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян Гвоздіковій О. О. забезпечити:

- 1) належну організацію процесу прийому та обслуговування осіб;
- 2) популяризацію електронних послуг Пенсійного фонду України серед відвідувачів;
- 3) дотримання термінів розгляду звернень.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Болжеларську О. В.

Начальник Головного управління

Юрій КОЗАК