



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

Ужгород

№ _____

Про організацію прийому та обслуговування громадян у Головному управлінні Пенсійного фонду України в Закарпатській області

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Закарпатській області (далі – Головне управління) про організацію прийому та обслуговування громадян у Головному управлінні, колегія відмічає.

Прийом громадян фахівцями Головного управління проводиться в 14-ти сервісних центрах та на 62-х віддалених робочих місцях, створених у громадах. Договори про співпрацю укладено з 59 територіальними громадами (із 64, які діють в області), що становить 92,2 % від їх загальної кількості.

У 2024 році сервісними центрами надано 291,3 тис. послуг, що на 13,2 % більше, ніж у попередньому звітному періоді. Зокрема, прийнято:

38,2 тис. заяв на призначення/перерахунок пенсій;

42,2 тис. заяв на призначення/перерахунок субсидій і пільг (23,7 тис. – щодо субсидій, 18,5 тис. – щодо пільг);

61 заяву на призначення/перерахунок страхових виплат від нещасного випадку на виробництві/професійного захворювання;

12,2 тис. заяв для виплати допомоги на поховання та недоотриманої пенсії;

видано 54,8 тис. довідок різного характеру;

надано 143,9 тис. інших послуг (заяви про взяття на облік, анкети на зміну в Реєстрі застрахованих осіб, анкети на виготовлення пенсійних посвідчень, усні консультування тощо).

Протягом минулого року здійснено 864 виїзні прийоми на віддалених робочих місцях, під час яких надано 6,9 тис. послуг, що на 19 % більше ніж у 2023 році, проведено 235 виїзди до осіб за місцем їх проживання/перебування.

Продовжують роботу телефонні «гарячі лінії» для надання відповідних роз'яснень з питань пенсійного забезпечення, житлових субсидій та пільг, страхових виплат.



Пентек Анастасія Юріївна

КНЕДП ДПС

C5E1E18DEDD63C8F21D5A88E22B0F59920AC0B457B24FDADF7CA25DDDD8C315600

06.02.2025

Головне управління ПФУ в
Закарпатській області



06.02.2025 175

За даними проведеного моніторингу звернень у звітному періоді за допомогою «гарячих» телефонних ліній отримали консультації 33 тис. осіб, що на 11,5 тис. осіб (або на 53,5 %) більше, ніж у 2023 році.

Проводиться робота щодо залучення громадян до користування вебпорталом електронних послуг Фонду та популяризації електронних сервісів. Спеціалістами сервісних центрів опрацьовано 2825 заяв, поданих дистанційно (через вебпортал ПФУ та Портал. Дія). Зокрема, подано:

2476 заяв на призначення/перерахунок пенсій (1475 – щодо призначення, 1001 – щодо перерахунку);

169 заяв на призначення/перерахунок субсидій;

180 заяв на призначення/перерахунок пільг.

Враховуючи викладене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про організацію прийому та обслуговування громадян у Головному управлінні взяти до відома.

2. Управлінню обслуговування громадян (Семенюк Н. В.) забезпечити:

1) дотримання вимог Стандартів обслуговування громадян, інформаційну доступність в сервісних центрах;

2) оперативне та якісне дотримання визначених термінів очікування громадян своєї черги та обслуговування відвідувачів у відділах обслуговування громадян;

3) перегляд графіків прийому громадян на відділених робочих місцях із врахуванням аналізу наданих послуг.

3. Управлінню обслуговування громадян (Семенюк Н. В.), управлінню пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг (Поляковська В. В.), управлінню з питань виплат (Елеш В. Р.), фінансово-економічному управлінню (Засадна С. С.), управлінню інформаційних систем та електронних реєстрів (Ганулич П. І.) забезпечити у пікові години прийому залучення додаткових фахівців для надання в повному обсязі усіх послуг.

4. Сектору організаційно-інформаційної роботи (Суботіна Л. М.) посилити роботу з популяризації електронних сервісів Пенсійного фонду.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника начальника Головного управління Кіш Н. Б.

Начальник Головного управління

Анастасія ПЕНТЕК