



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

**РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ
при начальнику Головного управління**

05.05.2018

м. Запоріжжя

№ 3-2

**Про стан організації прийому та обслуговування осіб, які звертаються
до управлінь Пенсійного фонду України в області**

Заслухавши доповідь заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в області Терещенко В.М., колегія відмічає, що з метою реалізації Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, Головне та об'єднані управління Фонду в області протягом 2017 року та I кварталу 2018 року продовжували впроваджувати єдині стандарти обслуговування громадян, визначені Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженим постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1 (зі змінами).

Обслуговування громадян здійснюється стаціонарно в приміщеннях управлінь Фонду (в залах обслуговування), на виїзних прийомах та віддалених робочих місцях в об'єднаних територіальних громадах, центрах надання адміністративних послуг, дистанційно та шляхом надання електронних послуг через веб-портал Пенсійного фонду України. Всього до органів Фонду у 2017 році звернулось понад 553,0 тис., у I кварталі 2018 року – 143,2 тис. осіб.

В області працює 31 зала обслуговування, 6 з яких обладнано або модернізовано у минулому році, а в Мелітополі та Бердянську доведена до рівня сервісного центру з пенсійного обслуговування.

З метою подальшого удосконалення стаціонарного прийому та обслуговування громадян на виконання постанови правління Пенсійного фонду України від 07.07.2017 № 15-4 «Про заходи щодо удосконалення обслуговування громадян та перехід на електронний документообіг під час виплати пенсій» у поточному році заплановано дообладнання сервісного центру в Шевченківському районі м. Запоріжжя.

За результатами моніторингу та оцінки якості надання послуг відвідувачам зали обслуговування управлінь Фонду відповідають вимогам доступності, розміщуються на першому поверсі, поділяються на робочу зону та зону очікування, забезпечені комп'ютерною, технікою для копіювання та електронного сканування документів, витратними матеріалами, місцями для

оформлення документів, інформаційними стендами. Робочі місця працівників обладнані системами відео фіксації прийому, мають належні умови праці.

Підрозділи укомплектовані спеціалістами, здійснено розподіл їх обов'язків, постійно проводяться заходи з підвищення їх кваліфікації.

Станом на 01.04.2018 укомплектованість кадрами складає 97,5 % (із 161 за штатом працює 157 спеціалістів), з них 63,7 % віком до 45 років, 63,1 % - з досвідом роботи більше трьох років, майже всі мають вищу освіту за фахом, спостерігається невисока плинність кадрового складу. З метою підвищення професійних навичок та рівня компетентності у 2017 році та I кварталі 2018 року в системі підвищення кваліфікації пройшли навчання 104 працівника (66,2 %) за програмами короткотермінових, одноденних семінарів, інтернет-конференцій. Вакантними залишаються дві посади в Хортицькому та одна в Пологівському відділах обслуговування громадян.

Всього в залах обслуговування роз'яснення, консультації, послуги отримали 611 тис. громадян, з них у I кварталі поточного року 126,6 тис. або в середньому по області щодня понад 1,4 тис., що на 18 % більше, ніж торік.

Найбільше звернень громадян (на 1000 пенсіонерів) упродовж січня 2017 року – березня 2018 року зареєстровано в відділах обслуговування громадян Енергодарського (1421), Бердянського (1291), Центрального (1285), Гуляйпільського (1193), Пологівського (1168) та Приморського (1155), найменше – Запорізького приміського (790), Правобережного (964), Мелітопольського (980) та Токмацького (982) об'єднаних управлінь Фонду в області.

На виїзних прийомах керівниками та спеціалістами управлінь у 2017 році прийнято 7,7 тис. відвідувачів, протягом I кварталу поточного року – майже 1,9 тис., якими найчастіше порушувались питання щодо правильності призначення та перерахунку пенсій (26 %), підвищення розміру пенсії (24 %), роз'яснення пенсійного законодавства (18 %), визначення права на пенсію (8 %) та інші. З червня по листопад 2017 року найбільше звертались з питань прийняття та реалізації пенсійної реформи, з січня по квітень 2018 року – перерахунку пенсій військовим пенсіонерам.

Продовжувалась робота щодо розширення мережі надання пенсійних послуг на рівні територіальних громад, в центрах надання адміністративних послуг тощо з метою наближення послуг до громадян. В більшості громад створено віддалені робочі місця для спеціалістів управлінь Фонду.

Протягом січня – березня поточного року створено 11 робочих місць в агентських пунктах Мелітопольським (8), Бердянським (2) та Токмацьким (1) об'єднаними управліннями. У квітні поточного року запрацювали ще 2 агентських пункти, відкриті в приміщеннях Комунарського управління соціального захисту населення та Дніпровської райдержадміністрації.

На сьогодні в області утворено 43 територіальні громади, в яких створено 37 робочих місць, з яких 5 – в центрах надання адміністративних послуг, розташованих на територіях Берестівської, Веселівської, Воскресенської, Комиш-Зорянської та Смирнівської територіальних громад.

Станом на 1 квітня 2018 року на віддалених робочих місцях в територіальних громадах, ЦНАПах, агентських пунктах спеціалістами Фонду надано 1122 послуги, у т.ч. 789 послуг консультативної допомоги, 37 послуг з прийняття документів для перерахунку пенсій та для попередньої правової

оцінки, 33 – приймання замовлень на видачу довідок, видано 77 пенсійних посвідчень, 186 послуг – з інших питань.

На належному рівні організована робота з надання послуг на віддалених робочих місцях Мелітопольським, Пологівським та Бердянським об'єднаними управліннями Пенсійного фонду України в Запорізькій області, якими на віддалених робочих місцях надано 668 пенсійних послуг.

Моніторинг рівня обслуговування громадян свідчить про проведення широкої роз'яснювальної роботи підвідомчих управлінь з керівниками підприємств, установ, організацій, територіальних громад з приводу можливості передачі деяких послуг з питань обслуговування громадян відповідальним працівникам зазначених установ на умовах аутсорсінгу, зокрема, видачі контактних телефонів та електронних адрес управлінь Фонду, переліку документів, необхідних для призначення (перерахунку) пенсій, бланків, брошур, проведення попередніх записів на особисті прийоми громадян до фахівців управлінь Фонду тощо.

Разом з тим, Енергодарському об'єднаному управлінню необхідно приділити більше уваги роботі з делегування функцій з обслуговування громадян підприємствам, установам, організаціям на умовах аутсорсінгу.

З набуттям все більшої актуальності інформації про стан відомостей про застраховану особу, пенсійних виплат, відомостей з реєстру застрахованих осіб, можливості замовлення різноманітних послуг, управліннями Фонду в області проводилась відповідна робота щодо залучення мешканців області до користування веб-порталом Пенсійного фонду України – системи надання Фондом послуг в електронній формі. Їх кількість у порівнянні з січнем 2017 року зросла на 26,8 тис. або в 5,5 разів та станом на 01.04.2018 склала 32,7 тис. осіб. Але, наряду з помітним зростанням кількості залучених, число фактичних користувачів майже не збільшується.

У звітному періоді забезпечено дистанційне обслуговування громадян, яке здійснювалось за «гарячими» телефонними лініями управлінь Фонду в області, через урядовий та обласний контакт-центри, шляхом консультування засобами електронної пошти, через сторінки управлінь Фонду в області у соціальних мережах, іншими засобами комунікації через IP-мережі та засобами мобільного зв'язку.

На «гарячі» телефонні лінії звернулось 61,8 тис. осіб, з них більше 11,8 тис. – у I кварталі цього року, що на 36 % більше, ніж торік.

Найбільше консультацій через «гарячі» телефонні лінії (на 1000 пенсіонерів) надано спеціалістами Приморського (494), Токмацького (269), Гуляйпільського (178), Пологівського (152) та Мелітопольського (127), найменше – Бердянського (26), Правобережного (40), Василівського (57) та Центрального (68) об'єднаних управлінь Фонду в області.

Оперативно розглянуто понад 3,5 тис. звернень, які надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», близько 100 – з Запорізького обласного контактного центру. Все більше набирають популярності комунікації за допомогою веб-технологій. Майже 5,6 тис. повідомлень, консультацій та роз'яснень надано за допомогою веб-ресурсів (веб-сайти, електронна пошта, Skype-зв'язок), 30,7 тис. – мобільного зв'язку. Крім того, фахівці об'єднаних управлінь здійснили 8,2 тис. «дзвінків ввічливості (турботи)» до осіб з інвалідністю.

Враховуючи викладене, на виконання постанови правління Пенсійного фонду України від 24.11.2017 № 28-4 «Про стан виконання в органах Пенсійного фонду України Закону України «Про звернення громадян», завдань, визначених основними пріоритетами та планом роботи Головного управління на 2018 рік в частині поліпшення якості обслуговування громадян

колегія вирішила:

1. Доповідь заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в області Терещенко В.М. про стан організації прийому та обслуговування осіб, які звертаються до управлінь Пенсійного фонду України в області, взяти до відома.

2. Заступнику начальника Головного управління Терещенко В.М., начальнику управління пенсійного забезпечення Ципцюрі Т.В., начальнику управління адміністративно-господарського забезпечення Казачук О.В.:

1) проводити моніторинг рівня надання послуг на віддалених робочих місцях в територіальних громадах, центрах надання адміністративних послуг, агентських пунктах;

2) забезпечити регулярне проведення оцінки якості роботи об'єднаних управлінь щодо обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду в області;

3) встановити контроль за дотриманням стандартів, визначених Положенням про організацію прийому та обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 № 13-1 (далі – Положення), під час обслуговування громадян, в т.ч. шляхом проведення досліджень в управліннях Фонду в області за принципом «таємного покупця»;

4) з метою вивчення суспільної думки про організацію прийому та обслуговування громадян проводити щомісячне анкетування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду України в області, щодо якості отриманих послуг.

3. Начальникам об'єднаних управлінь Фонду:

1) запровадити в практику проведення виробничих нарад розгляд стану стаціонарного прийому та обслуговування громадян, виїзного прийому та надання послуг на віддалених робочих місцях, надання послуг в електронній формі, дистанційного обслуговування громадян;

2) посилити контроль за якістю та повнотою відповідей на звернення громадян, термінами розгляду, забезпечити дотримання законодавства про захист персональних даних;

3) продовжити проведення роз'яснювальної роботи щодо змін у порядку прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду, внесених постановами правління від 23.10.2017 № 23-2 «Про затвердження Змін до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України»;

4) продовжити роботу з розширення мережі пунктів обслуговування громадян, в т.ч. на базі об'єднаних територіальних громад, центрів надання адміністративних послуг, підприємств та організацій;

5) активізувати роз'яснювальну роботу з керівниками підприємств, установ, організацій щодо можливості передачі на умовах аутсорсінгу певних послуг з обслуговування громадян відповідальним працівникам цих установ;

6) спрямувати зусилля щодо надання дистанційних послуг, зокрема, через веб-портал Пенсійного фонду України, на фактичне збільшення числа його користувачів;

7) підвищити якісний рівень проведення апаратних навчань працівників відділів обслуговування громадян, забезпечити оцінювання рівня їх фахових знань.

**Голова колегії,
начальник Головного управління**



С. Жмурко