



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

**РІШЕННЯ КОЛЕГІЇ
при начальнику Головного управління**

25.07.2018

м. Запоріжжя

№ 4-3

Про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян в Енергодарському об'єднаному управлінні Фонду

Розглянувши звіт начальника Енергодарського об'єднаного управління Фонду Гостевої Л.І. про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року (далі-Стратегія) щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян, колегія при начальнику Головного управління відмічає, що управлінням Фонду (далі – Управління) виконуються завдання, визначені Стратегією.

Управління здійснює всі заходи щодо підвищення якості та доступності для громадян послуг, які надають спеціалісти Управління.

Організація прийому і обслуговування громадян на територіях здійснюється відповідно до вимог постанови правління Пенсійного фонду України «Про організацію прийому та обслуговуванню осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» від 30.07.2015 № 13-1.

Стаціонарний прийом громадян здійснюється в залах обслуговування, що розташовані в містах Енергодарі та Кам'янка-Дніпровська, та в обладнаному кабінеті приміщення у Великобілозерському районі, протягом робочого часу без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом. Прийом та обслуговування здійснюються незалежно від взяття на облік (місця проживання, перебування) особи на території обслуговування об'єднаного управління.

Робочі місця спеціалістів, які здійснюють прийом та обслуговування громадян працюють за принципом відкритості та прозорості їх розміщення, оформлені інформаційними табличками з даними про те, які саме послуги надаються на відповідному робочому місці.

На інформаційних стендах в друкованому вигляді розміщена інформація про місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку та електронної пошти, контактні дані керівництва управління, розклад роботи та графік прийому громадян, перелік та умови надання послуг, форми і зразки документів, необхідних для надання послуг, правила їх оформлення тощо.

Внаслідок розподілення функціональних повноважень підрозділів обслуговування громадян (фронт-офіси) та підрозділів з обробки документів (бек-офіси), забезпечений щоденний, протягом робочого часу, прийом відвідувачів незалежно від адреси проживання пенсіонера, досягнуто скорочення часу для обслуговування, зменшені черги.

З початку року підрозділами обслуговування прийнято 15324 особи, що майже на рівні півріччя минулого року, в тому числі 2000 (13%) осіб – з питань прийому документів для призначення або перерахунків пенсій, 769 осіб – щодо оформлення допомоги на поховання та недоодержаної пенсії, 3971 (25,9%) – щодо видачі довідок, 4340 (28,3%) осіб – з надання консультативної допомоги, решта 4244 (28%) звернення з питань зміни способу виплати пенсії, взяття на облік, виготовлення та видача пенсійних посвідчень тощо.

Керівництвом управління особистий прийом громадян здійснюється за затвердженими графіками, з початку року на особистий прийом звернулося 180 осіб.

Виїзні прийоми громадян проводяться у міру необхідності за ініціативою управління та за узгодженням з органами місцевого самоврядування. У першому півріччі поточного року допомога у вирішенні питань пенсійного забезпечення надана 75 особам.

Для громадян, які з певних причин не можуть звернутися до управління, системно проводяться інформаційні заходи як традиційні, так із застосуванням новітніх технологій. В управлінні на постійній основі функціонують телефони «гарячої» лінії, щомісячної тематичної «прямої» лінії, а також зв'язок за допомогою «Skype», на які звернулося 1010, 16 та 10 осіб відповідно, спеціалістами управління проведені 10 зустрічей в трудових колективах (участь взяли 295 осіб), 6 за місцем проживання громадян (участь взяли 57 осіб).

Спеціалістами підрозділів обслуговування здійснюються «дзвінки ввічливості», привітання з Днем народження та іншими датами (101 особі), а також виїзди за місцем проживання (до 19 осіб).

В поточному році розпочато впровадження принципу екстериторіальності обслуговування громадян, прийом документів для призначення пенсії незалежно від місця реєстрації особи. Розширюється мережа віддалених робочих місць.

На території обслуговування об'єднаного управління функціонує 4 об'єднані громади, до складу яких увійшли всі населені пункти, за виключенням чотирьох сіл Кам'янсько-Дніпровського району. З представниками об'єднаних територіальних громад підписані угоди про співпрацю. Фахівці об'єднаного управління обслуговують мешканців у визначені дні прийому згідно із затвердженими та узгодженими графіками. Понад 17 тисяч жителів громад, з яких майже 5 тисяч (29%) пенсіонерів, мають можливість без необхідності виїзду до районного центру отримати необхідні послуги, звернувшись на прийом до спеціаліста. З початку року надано 36 пенсійних послуг.

Направлені інформаційні листи 12 підприємствам щодо розгляду питання надання деяких послуг Пенсійного фонду на умовах аутсорсінгу. Кадровими службами великих підприємств міста Енергодар, Великобілозерською райдержадміністрацією та Новодніпровською сільською радою надана згода на здійснення окремих пенсійних послуг.

Об'єднаним управлінням Фонду протягом шести місяців поточного року реалізовано :

- оперативне використання даних реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування для призначення/перерахунку пенсій, а також для виявлення фактів використання праці неоформлених працівників та порушень законодавства про працю;

- доступ громадян до сервісів дистанційного їх обслуговування. На веб-порталі електронних послуг у 2018 році зареєстровано 1485 осіб;

- прийняття заяв внутрішньо переміщених осіб та оформлення пакетів документів на виготовлення модернізованого пенсійного посвідчення у вигляді платіжної картки. З початку роботи від внутрішньо переміщених осіб прийнято 683 заяви.

Враховуючи вищенаведене, на виконання постанови правління Пенсійного фонду України від 12.07.2018 № 15-2 «Про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672-р, щодо впровадження єдиних Стандартів і технології обслуговування громадян та перехід на електронний документообіг під час виплати пенсій»

колегія вирішила:

1. Звіт начальника Енергодарського об'єднаного управління Фонду Гостевої Л.І. взяти до відома.

2. Визнати роботу Енергодарського об'єднаного управління Пенсійного фонду України з реалізації завдань Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року щодо впровадження єдиних стандартів і технології обслуговування громадян такою, що відповідає встановленим вимогам.

3. Начальнику Енергодарського об'єднаного управління Пенсійного фонду України Гостевій Л.І.:

1) вжити додаткових заходів щодо наближення пенсійних послуг до місць проживання громадян шляхом розширення мережі віддалених робочих місць;

2) посилити інформаційно - роз'яснювальну роботу щодо делегування певних функцій з обслуговування громадян місцевим органам влади, підприємствам, установам, організаціям на умовах аутсорсінгу;

3) вжити дієвих заходів щодо підвищення рівня фахових знань працівників підрозділів обслуговування громадян шляхом проведення апаратних навчань, тестування працівників та заліків набутих ними знань;

4) активізувати інформаційну роботу щодо можливостей нових сервісів: SMS-інформування громадян та дистанційна видача довідок про розмір пенсій, страховий стаж, заробітну плату й сплачені внески та можливості отримання модернізованого пенсійного посвідчення для цивільних та військових пенсіонерів.

**Голова колегії,
начальник Головного управління**



С. Жмурко