

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Пенсійного фонду України
в Донецькій області

№ _____

**План заходів
з популяризації електронних сервісів та покращення рівня якості обслуговування
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Донецькій області
у 2026-2028 роках**

№ з/п	Найменування завдання	Найменування заходу	Відповідальні виконавці	Термін виконання	Індикатор виконання
01	02	03	04	05	06
1	Прозоре та відповідальне надання послуг	1. Здійснення моніторингу роботи сервісних центрів Головного управління: шляхом виїздів у сервісні центри; щодо організації роботи сервісних центрів з управління чергою (можливість попереднього запису на прийом через вебпортал, функціонування систем електронного керування чергою, управління живою чергою в сервісних центрах)	Заступник начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, управління обслуговування громадян	Постійно, щопівроку	1.1. Здійснено моніторинг роботи сервісних центрів Головного управління: шляхом виїздів у сервісні центри; щодо організації роботи сервісних центрів з управління чергою (можливість попереднього запису на прийом через



Рад Наталія Сергіївна

Дата та час підписання: 12.06.2026 15:36:28

КНЕДП ДПС

2F7E7BF0D2EB174D0A5D7ECA45B0F0333D9AE65CC4807B93A2EAEC0369FC16B901

Період дії сертифікату: з 06.08.2025 07:50:23 по 06.08.2027 07:50:23

Головне управління ПФУ в
Донецькій області



12.06.2026 1023

01	02	03	04	05	06
					вебпортал, функціонування систем електронного керування чергою, управління живою чергою в сервісних центрах). 1.2. Підготовлено інформацію з пропозиціями (за необхідності), яку подано на розгляд заступнику начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, для вжиття заходів реагування (за необхідності).
		2. Проведення моніторингу роботи віддалених робочих місць Головного управління	Заступник начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, управління обслуговування громадян	Постійно, щопівроку	2.1. Проведено моніторинг роботи віддалених робочих місць Головного управління. 2.2. Підготовлено інформацію з пропозиціями (за необхідності), яку подано на розгляд

01	02	03	04	05	06
					заступнику начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, для вжиття заходів реагування (за необхідності).
		3. Проведення оцінки сервісних центрів Головного управління на відповідність стандартам обслуговування громадян за визначеними критеріями	Заступник начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, управління обслуговування громадян	Постійно, щопівроку	3.1. Проведено оцінку сервісних центрів Головного управління на відповідність стандартам обслуговування громадян за визначеними критеріями. 3.2. Підготовлено інформацію з пропозиціями (за необхідності), яку подано на розгляд заступнику начальника Головного управління, який спрямовує та координує управління обслуговування громадян, для вжиття заходів реагування (за необхідності).

01	02	03	04	05	06
2	Популяризація електронних сервісів	Поширення Головним управлінням інформаційних повідомлень про послуги, які надаються в електронній формі, про можливості та переваги використання вебпорталу Пенсійного фонду України	Управління обслуговування громадян, організаційно-інформаційний відділ	Постійно, щопівроку	Забезпечено поширення інформаційних повідомлень про послуги, які надаються Головним управлінням в електронній формі.

Начальник Головного управління

Наталія РАД