



ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ЛУГАНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

Севєродонецьк

№ _____

Про результати проведення моніторингу оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України в Луганській області

Стандарти якості обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України покликані працювати на користь людям, наблизити соціальні послуги до громадян, досягти простоти і зручності отримання послуг та достовірної інформації.

У зв'язку із введення в дію змін до штатного розпису Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області, затверджених наказом Головного управління від 10.03.2021 №253, функції з надання послуг особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду, покладені на Управління обслуговування громадян та 13 сервісних центрів, які включають 16 залів обслуговування.

Усі 16 залів обслуговування (100%) відповідають сучасним вимогам здійснення прийому та обслуговування громадян. Впроваджено єдині стандарти щодо оснащення залів очікування та залів обслуговування, в тому числі з урахуванням особливих потреб осіб з інвалідністю. 13 приміщень (81 %) обладнані пандусом згідно норм ДБН, в одному сервісному центрі встановлено підйомник. Для створення комфортних умов сервісні центри обладнано сучасними меблями та технічними приладами для надання всебічного спектру послуг. Загалом відповідність оснащення сервісних центрів Луганської області відповідає стандартам обслуговування на 98 %.

Для оптимізації потоків відвідувачів у сервісних центрах запроваджено координаторів громадської приймальні, які першочергово інформують відвідувача. У 4 сервісних центрах (Севєродонецьк, Лисичанськ, Старобільськ, Станиця-Луганська) керування процесу прийому громадян ведеться за допомогою сервісу «Електронна черга».

Укомплектованість кадрами підрозділів з обслуговування громадян складає 82,67 %, середній показник плинності кадрів – 8,87%.

Досвід роботи понад 10 років мають 69 спеціалістів або 55%, ступінь вищої освіти магістра, спеціаліста мають 91 % (113 осіб) спеціалістів.

Для підвищення професійної компетентності спеціалістів відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) систематично проводились навчання з підвищення професійної компетенції спеціалістів, наради з



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП - ІДД ДПС

C4EB9C302804DE1070934FDDA06569347B563D5E59391C0B7283F1AE922414C301

22.12.2021

Головне управління ПФУ в
Луганській області



22.12.2021 1219

обговорення актуальних питань, які виникають при прийомі громадян, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін законодавства.

Прийом та обслуговування громадян здійснюється за екстериторіальним принципом, незалежно від взяття на облік (місця проживання, перебування) особи на території обслуговування відповідного органу Пенсійного фонду з питань: надання загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, сплату обов'язкових платежів, одержання інформації з реєстру застрахованих осіб державного реєстру, реєстрація користувачів на веб-порталі.

За 11 місяців 2021 року Управлінням обслуговування громадян всебічно, об'єктивно та своєчасно розглянуто 7895 звернень громадян (за аналогічний період 2020 року – 10948), 2984 запити міжнародних організацій (за аналогічний період 2020 року – 3074), та 12050 запитів територіальних органів Пенсійного фонду України, підприємств, установ тощо (за аналогічний період 2020 року – 8961).

До відділів обслуговування громадян звернулось 180554 особи (з них мають статус ВПО – 18182 особи), порівняно з аналогічним періодом минулого року чисельність відвідувачів збільшилась майже на 30% (139251 особа).

За первинним призначенням пенсії звернулось 10540 осіб (за аналогічний період 2020 – 7070), за проведенням перерахунку пенсій – 14011 осіб (за аналогічний період 2020– 17359), за виготовленням пенсійного посвідчення – 9409 осіб (за аналогічний період 2020 –9641), за отриманням індивідуальних відомостей про застраховану особу – 25816 осіб (за аналогічний період 2020– 23385), за отриманням консультацій з питань пенсійного забезпечення тощо – 29834 особи (за аналогічний період 2020 року – 22098), з питань отримання довідок про доходи, наявний страховий стаж, тощо – 22652 особи (за аналогічний період 2020 року – 18731), за отриманням допомоги на поховання та недоотриманою пенсією – 16591 особа (за аналогічний період 2020 року –14082), з інших питань – 51700 осіб (за аналогічний період 2020 року –26885).

На сьогоднішній день в області відкриті і функціонують 59 віддалених робочих місць. Чисельність пенсіонерів в зоні обслуговування складає – 195429 осіб. На віддалених робочих місцях фахівцями сервісних центрів протягом 11 місяців 2021 року надано послуги 4976 особам.

За результатами проведеного Моніторингу за звітний період випадки порушень терміну призначення/перерахунку пенсії з причин неякісного прийому або неповного пакету документів відсутні.

Відповідно до Зведеного операційного плану діяльності з внутрішнього аудиту Пенсійного фонду України на 2021 рік, затвердженого головою Правління Пенсійного фонду України, управлінням внутрішнього аудиту здійснено внутрішній аудит на тему «Оцінка стану організації прийому та обслуговування громадян, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» за період з 01.01.2020 року по 01.08.2021 року.

Результати внутрішнього аудиту свідчать, що Управлінням обслуговування громадян проводиться робота, спрямована на покращення умов обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду області, стаціонарно в

сервісних центрах, на виїзних прийомах, на віддалених робочих місцях, шляхом надання електронних послуг, в тому числі із застосуванням дистанційної форми обслуговування громадян.

Інформацію про діяльність органів Пенсійного фонду України в Луганській області, зміни та новації, запроваджені Пенсійним фондом України, у тому числі популяризація електронних сервісів, таких як «Автопризначення» та можливість звернення через веб-портал, оприлюднено в засобах масової інформації та мережі «Інтернет». Протягом звітного періоду 2021 року Управлінням обслуговування громадян розміщено: 209 публікацій на інформаційній сторінці Головного управління веб-порталу ПФУ, 1320 – в мережі Facebook та 66 публікацій на інших Інтернет ресурсах, здійснено виступ на радіо.

З метою оцінки якості обслуговування громадян, які звернулись до сервісних центрів Головного управління, проведено опитування 26479 одержувачів послуг. За результатами опитування 25211 (95,2 %) задоволені якістю обслуговування, 1171 (4,4 %) частково задоволені, 97 (0,4 %) незадоволені.

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області Нікітіної Т. А. взяти до відома.

2. Начальнику Управління обслуговування громадян Горбатенко О. Є.:

2.1. Активізувати проведення заходів, спрямованих на підвищення рівня кваліфікації спеціалістів фронт-офісів.

2.2. Забезпечити дієві заходи контролю за роботою сервісних центрів в частині надання кваліфікованих послуг та дотримання правил етичної поведінки державних службовців під час виконання службових обов'язків.

3. Начальникам відділів обслуговування громадян Управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області:

3.1. Забезпечити дотримання нормативних актів та умов надання послуг, визначених інформаційними типовими картками послуг, затвердженими наказом Головного управління від 03.08.2021 №756.

3.2. Забезпечити якісний прийом заяв та документів на призначення (перерахунок), виплату пенсій з метою попередження випадків винесення рішень про відмову у призначенні (перерахунку) або виплаті пенсії за відсутності повного пакету документів.

3.3. Удосконалити роботу щодо роз'яснення переваг сервісу «Автоматичне призначення пенсій» з метою збільшення чисельності осіб, які скористуються вказаним сервісом.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Нікітіну Т. А.

Начальник Головного управління

Ольга ШАРУНОВА