



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

**Н А К А З**

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Севеодонецьк

№ \_\_\_\_\_

**Про стан реалізації Головним управлінням Пенсійного фонду України в Луганській області Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України**

Протягом 9 місяців п. р. Головним управлінням Пенсійного фонду України в Луганській області (далі – Головне управління) інформаційно-роз'яснювальна робота проводилась за основними напрямками реалізації Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України, затвердженої постановою правління Пенсійного фонду України від 02.02.2016 № 1-2, що обумовило системність у здійсненні комунікацій, своєчасність реалізації конкретних актуальних заходів, визначення досягнення мети на кожному етапі комунікацій.

Масова комунікація в органах Фонду області включає 20 різного роду форм і методів роботи.

Найбільш ефективними і поширеними напрямками взаємодії з громадськістю, які охоплюють значне коло осіб, є зустрічі з населенням за місцем проживання, ветеранськими і громадськими організаціями, у трудових колективах, виїзні прийоми громадян. За 9 місяців поточного року їх проведено 1590, що на 25,8 % або на 326 більше, ніж за аналогічний період 2020 року.

Серед вищезазначених інформаційних заходів найчастіше використовувалися зустрічі з населенням за місцем проживання (661) та зустрічі у трудових колективах (559), на яких надавалися роз'яснення норм чинного пенсійного законодавства, переваг легальної виплати заробітної плати та зайнятості, функціонування онлайн-сервісів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Комунікації з населенням здійснювались і через проведення занять у «Школі майбутнього пенсіонера». Протягом січня-вересня 2021 року було проведено 134 таких заходи, що на 32,7 % більше минулорічного показника.

Систематично проводилися лекції для безробітних, які перебувають на обліку в міських (районних) центрах зайнятості. За 9 місяців 2021 року відбулося 84 лекції для тимчасово непрацюючих громадян. Цей показник на 29,2 % більше у порівнянні з минулорічним.



Баранов Павло Валентинович

КНЕДП - ІДД ДПС

22C749825E2C8FED13702357C1B97CF3F13F71723D106177923C9B66B8C84EC100

25.10.2021

Головне управління ПФУ в  
Луганській області



25.10.2021 1010

Проведено 43 зустрічі з учнівською та студентською молоддю навчальних закладів області проти 42 в минулому році.

Задля популяризації та наближення пенсійних послуг до населення за січень – вересень 2021 року проведено 45 «Днів відкритих дверей» та 19 «Днів Пенсійного фонду» проти відповідно 42 та 22 минулоріч.

Загалом вищезазначеними заходами було охоплено 10,6 тис. громадян.

Також, за звітний період поточного року збільшилось проведення флешмобів (213 проти 175 за відповідний період минулого року) та засідань «круглого столу» (217 проти 167 минулоріч).

В трудових колективах, в ЗМІ, в теле- та радіоефірах, в соціальних мережах продовжується роз'яснювальна робота щодо можливостей отримання електронних послуг за допомогою вебпорталу Пенсійного фонду України. Станом на 01.10.2021 на вебпорталі зареєстровано 104,5 тис. користувачів, в т.ч. за період з січня по вересень – 9,5 тис. осіб.

Продовжується робота по залученню громадян до користування онлайн-сервісами Пенсійного фонду України. В Луганській області на отримання повідомлень через смс-інформування зареєстровано 70,9 тис. заяв громадян, у тому числі 10,5 тис. заяв – протягом цього року.

Серед жителів Луганської області розповсюджено 47,4 тис. буклетів з актуальних питань пенсійного законодавства, переваг легальної виплати заробітної плати та онлайн-сервісів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

Проводилося інформування населення щодо змін, які відбулися у пенсійному законодавстві, та висвітлення актуальних аспектів діяльності органів Пенсійного фонду України. Зокрема, протягом 9 місяців 2021 року в області проведено 230 виступів на радіо та 131 – на телебаченні. В місцевих друкованих виданнях опубліковано 82 матеріали. Для представників мас-медіа проведено 2 прес-конференції та 7 брифінгів.

Також з метою інформування громадян на телеканалах, на LED екранах розташованих у населених пунктах та у залах очікування громадян сервісних центрах Головного управління, постійно транслюються відеоролики з актуальних питань пенсійного забезпечення. За 9 місяців п. р. відбулося 36,7 тис. трансляцій.

На вебресурсах оприлюднено 4925 інформаційних матеріалів з пенсійних питань, у тому числі на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу Пенсійного фонду України за 9 місяців 2021 року розміщено 1441 матеріал.

Станом на 01 жовтня 2021 року керівництвом Головного управління проведено 233 «Прямі телефонні гарячі лінії», під час яких надано кваліфіковані відповіді з актуальних питань пенсійного забезпечення понад 1,0 тис. дозвонювачів.

У Головному управлінні та сервісних центрах забезпечено наповнення стендів актуальною інформацією. Протягом звітнього періоду для відвідувачів розміщено 2192 повідомлення.

З метою оцінки якості обслуговування громадян, які звернулись до сервісних центрів Головного управління протягом 9 місяців п. р. проводились опитування 20981 одержувача послуг. За результатами опитування 20176 (96,2 %) задоволені якістю обслуговування, 747 (3,6 %) частково задоволені.

Враховуючи вищезазначене з метою підвищення обізнаності громадян з питань пенсійного забезпечення, встановлення відкритого діалогу з громадськістю, підтримки позитивного іміджу Фонду

## **НАКАЗУЮ:**

1. Інформацію начальника Відділу організаційно-інформаційної роботи Головного управління Водолазскіна Р. В. взяти до відома.

2. Керівникам структурних підрозділів Головного управління Пенсійного фонду України Луганської області продовжити роботу по реалізації положень Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України, затвердженої постановою правління Пенсійного фонду України від 02.02.2016 № 1-2.

3. Начальнику Відділу організаційно-інформаційної роботи Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області:

3.1. З метою підвищення обізнаності з пенсійних питань значного кола громадян поширити застосування таких форм масової комунікації як зустрічі з учнівською молоддю та студентами, активно використовувати дистанційні форми комунікації, застосовувати нові інформаційні напрямки, збільшити охоплення населення заходами масової комунікації з дотриманням карантинних вимог.

3.2. Поновити проведення «Єдиного дня Пенсійного фонду України в Луганській області».

3.3. З метою залучення молоді до роботи на державній службі активізувати роз'яснювальну роботу у вищих навчальних закладах області з випускниками.

4. Начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області:

4.1. З метою підвищення обізнаності з пенсійних питань значного кола громадян поширити застосування таких форм масової комунікації, як «Дні Пенсійного фонду» та «Дні відкритих дверей», «Школа майбутнього пенсіонера», зустрічі з учнівською молоддю та студентами, активно використовувати дистанційні форми комунікації, застосовувати нові інформаційні напрямки, збільшити охоплення населення заходами масової комунікації з дотриманням карантинних вимог.

4.2. При плануванні та проведенні інформаційних заходів в обов'язковому порядку враховувати цільову аудиторію.

4.3. Проводити щомісячно «прямі телефонні гарячі лінії».

4.4. Підтримувати в актуальному стані офіційні сторінки відділів обслуговування громадян в соціальній мережі Facebook.

4.5. Оперативно та систематично надавати інформацію для наповнення інформаційної сторінки Головного управління відомчого вебпорталу, дайджесту та внутрішнього інформаційного порталу Пенсійного фонду України.

4.6. Проводити щоденний моніторинг медіа-простору (у разі виникнення критичних зауважень у засобах масової інформації – повідомляти Відділ організаційно-інформаційної роботи Головного управління).

4.7. З метою вивчення громадської думки щодо діяльності органів Фонду області проводити анкетування, експрес-опитування громадян під час проведення інформаційних заходів.

4.8. Продовжити роз'яснювальну роботу щодо залучення громадян до сучасних сервісів вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України.

5. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області Приймак Е. Д.

**В. о. начальника Головного управління**

**Павло БАРАНОВ**