



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

**Н А К А З**

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

м. Сєвєродонецьк

№ \_\_\_\_\_

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

Серед пріоритетних напрямків діяльності Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області (далі — Головне управління) важливе місце займає удосконалення просвітницько-роз'яснювальної роботи, спрямованої на системне інформування жителів Луганщини про зміни та нововведення у сфері пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг, оновлення функціоналу вебпорталу Пенсійного фонду України, можливості електронних сервісів та ефективну комунікацію з громадськістю.

Головним управлінням проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота за основними напрямками реалізації Стратегії розвитку комунікацій Пенсійного фонду України, що обумовило системність і своєчасність реалізації конкретних актуальних заходів, визначення досягнення мети на кожному етапі комунікацій.

Відповідно до пункту 11 Положення про Пенсійний фонд України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2014 року № 280, з метою підвищення ефективності аналізу стану проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи в органах Пенсійного фонду України наказом Пенсійного фонду України від 07 лютого 2023 року № 19 затверджено нову форму щоквартальної звітності згідно з показниками якої здійснюється облік заходів.

Станом на 01 квітня 2024 року на постійно діючих телефонних “гарячих лініях” Головного управління було надано 5 887 консультативних послуг. У ході 11 телефонних “гарячих ліній”, які щомісячно проводить керівництво Головного управління, кваліфіковані відповіді з актуальних питань які належать до компетенції органів Пенсійного фонду України отримали 113 мешканців Луганщини.

Масова комунікація у Фонді області включає близько 10 різного роду форм і методів роботи. З початку 2024 року фахівцями пенсійної служби області проведено 309 заходів інформаційно-роз'яснювального характеру.

Серед них найчастіше використовувалися зустрічі з населенням за місцем проживання (242). Найбільш розповсюдженими з них є зустрічі з внутрішньо переміщеними особами з Луганської області у гуманітарних хабах та шелтерах. Протягом січня-березня поточного року їх відбулося 190.

З початку цього року відновлено особисті, в тому числі й виїзні, прийоми громадян керівництвом Головного управління. Станом на 01.04.2024 вони відбулись у містах: Черкаси, Київ, Львів та Тернопіль. На проведених за цей час 10 прийомах консультації отримали 97 осіб.

Також у звітному періоді було організовано 38 зустрічей у трудових колективах, 18 з громадськими організаціями та 11 з безробітними, на яких надавалися роз'яснення норм



Шарунова Ольга Веніамінівна

КНЕДП ДПС

A52E802698A5903AB2A2C7E8B18FE630E4C7EC0D835CDE970F7135755E4A142301

25.04.2024

Головне управління ПФУ в  
Луганській області



25.04.2024 114-0

чинного пенсійного законодавства, порядку призначення житлових субсидій і пільг, страхових виплат, соціальних послуг, функціонування онлайн-сервісів вебпорталу Пенсійного фонду України.

У соціальних мережах не припинялася просвітницька робота щодо можливостей дистанційного отримання електронних послуг за допомогою вебпорталу Пенсійного фонду України. Станом на 01 квітня 2024 року на вебпорталі зареєстровано близько 109,2 тис. користувачів. З вищезазначеного напрямку на вебресурсах було оприлюднено 501 інформаційне повідомлення.

З метою створення позитивного іміджу Пенсійного фонду України та оперативного донесення до громадян актуальної інформації фахівці пенсійної служби області використовували різні майданчики та інформаційні платформи.

За результатами проведеного моніторингу протягом перших трьох місяців 2024 року на загальнодержавних та регіональних вебресурсах оприлюднено 1 395 інформаційних матеріалів з пенсійних питань, щодо страхових виплат та соціальних послуг, житлових субсидій та пільг продубльовані з офіційних каналів комунікації Головного управління.

Станом на 01 квітня 2024 року кількість підписників на власну інформаційну сторінку Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області у мережі Facebook становить 1 946 осіб. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року вона зросла майже на 500 осіб.

За I-й квартал 2024 року на офіційній інформаційній сторінці Головного управління та сторінках відділів обслуговування громадян Управління обслуговування громадян у мережі Facebook, у Telegram-каналі та на офіційній інформсторінці Головного управління вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України розміщено 1 985 тематичних повідомлень, а саме: з питань пенсійного забезпечення – 1 524, житлових субсидій та пільг – 208, страхових виплат та соціальних послуг – 253 повідомлення.

Враховуючи вищезазначене з метою підвищення обізнаності громадян з питань пенсійного забезпечення, житлових субсидій та пільг, страхових виплат та соціальних послуг встановлення відкритого діалогу з громадськістю, підтримки позитивного іміджу Фонду

## **НАКАЗУЮ:**

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

2. Керівникам самостійних структурних підрозділів Головного управління продовжити роботу по наданню на власну інформаційну сторінку Головного управління Пенсійного фонду України в Луганській області вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України, офіційну сторінку Головного управління у мережі Facebook та на Telegram-канал інформаційних матеріалів з актуальних питань за напрямками роботи підрозділів.

3. Начальнику Відділу організаційно-інформаційної роботи Головного управління Водолазкіну Р. В., керівникам самостійних структурних підрозділів Головного управління, начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Управління обслуговування громадян Головного управління з метою залучення якомога більшої кількості читачів новоствореного офіційного Telegram-каналу Головного управління провести активну інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо популяризації зазначеного інтернет ресурсу.

4. Начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) Управління обслуговування громадян Головного управління:

підтримувати в актуальному стані офіційні сторінки відділів обслуговування громадян в соціальній мережі Facebook;

активізувати інформаційно-роз'яснювальну роботу з надання консультацій громадянам в місцях розташування гуманітарних хабів та місцях компактного проживання для внутрішньо переміщених осіб з Луганської області;

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

5. Начальнику Відділу організаційно-інформаційної роботи Водолазкіну Р. В. проводити щотижневий моніторинг висвітлення у електронних та друкованих засобах масової інформації публікацій з питань діяльності Фонду області.

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Приймак Е. Д.

**Начальник Головного управління**

**Ольга ШАРУНОВА**