



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

м. Луцьк

№ _____

**Про реалізацію завдань Стратегії модернізації та розвитку
Пенсійного фонду України у 2020 році щодо забезпечення уніфікації
стандартів прийому та обслуговування громадян**

Діяльність головного управління Пенсійного фонду України у Волинській області щодо прийому та обслуговування громадян здійснювалась з урахуванням цілей та шляхів реалізації, визначених Стратегією модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672-р. і спрямовувалась на забезпечення європейських стандартів функціонування та надання послуг.

В області запроваджено прийом та обслуговування громадян незалежно від взяття на облік (місця проживання (перебування)) з окремих питань.

Відповідно до вимог Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, обслуговування громадян органами Фонду в області здійснюється стаціонарно в приміщеннях територіальних відділів (секторів) обслуговування громадян, на віддалених робочих місцях з дотриманням рекомендованих Пенсійним фондом України стандартів обслуговування.

В області функціонує 14 відділів та 2 сектори обслуговування громадян (сервісні центри) — усього 17 залів для прийому, які поділяються на робочу зону та зону очікування. Працівники відділів забезпечені комп'ютерною технікою та засобами для копіювання, електронного сканування документів, у залах ведеться відеоспостереження.



Приміщення обладнані інформаційними стендами, телевізорами з трансляцією соціальної реклами, кулерами, звуковими орієнтирами «Метроном», встановлено кнопки виклику відповідального працівника та таблички-показники про їх місце розташування для осіб з обмеженими фізичними можливостями, вивіски органу Фонду з маркуванням засобами тактильного орієнтування.

Функціонує 41 віддалене робоче місце, з них 33 у 32 ОТГ, 6 робочих місць у приміщеннях селищних і сільських рад, 1 робоче місце у приміщенні Берестечківської міської ради та 1 робоче місце у ЦНАПі Луцької міської ради.

Віддалені робочі місця, розташовані в приміщеннях ОТГ, забезпечені комп'ютерною технікою — ноутбуками із захищеними носіями інформації та засобами для копіювання, електронного сканування документів. З 16.03.2020 роботу на віддалених робочих місцях призупинено у зв'язку з уведенням карантинних обмежень.

У першому півріччі 2020 року у фронт-офісах області надано 139 037 послуг, з них на віддалених робочих місцях — 1,6 тис. послуг, у т. ч. з використанням захищених носіїв – 1,4 тисячі.

Впровадження в промислову експлуатацію централізованої підсистеми “Призначення та виплата пенсій” інтегрованої комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду дало змогу підвищити якість прийому громадян, зменшити терміни обробки заяв та документів, уможливило дистанційний доступ пенсіонера до своєї пенсійної справи, виключило можливість впливу людського фактору на визначення розміру пенсії.

Значна увага приділяється створенню умов для доступу громадян до сервісів дистанційного обслуговування, подання документів (звернень) до Пенсійного фонду з використанням електронного цифрового підпису, доступу до інформаційних ресурсів через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду.

Чисельність зареєстрованих користувачів вебпорталу електронних послуг зросла на 1,0 тис. і сягнула 32,8 тисячі.

За призначенням пенсії через вебпортал за принципом «одне відвідування» звернулось 115 осіб, анкети-заяви на автоматичне призначення пенсії без звернення до Пенсійного фонду станом на 01.07.2020 подали 11 осіб.

У першому півріччі надали згоду на отримання повідомлень через засоби мобільного зв'язку 1,2 тис. осіб.

З початку року 97 осіб виявили бажання отримати електронне пенсійне посвідчення.

Враховуючи викладене вище,

НАКАЗУЮ:

1. Начальнику управління обслуговування громадян Дацюк Л. В. та начальникам відділів/секторів обслуговування громадян (сервісних центрів):

1.1. Продовжити вживати заходів щодо підвищення якості надання послуг та дотримання Стандартів обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України.

1.2. Активізувати роботу, спрямовану на популяризацію надання послуг за допомогою електронних сервісів Пенсійного фонду України з використанням вебтехнологій.

1.3. Продовжити широку інформаційно-роз'яснювальну роботу, спрямовану на підвищення рівня обізнаності громадськості щодо можливостей дистанційного обслуговування електронних сервісів Пенсійного фонду України.

1.4. У разі зміни контактних даних, адрес та графіків прийому працівниками головного управління громадян на віддалених робочих місцях забезпечувати невідкладне подання відповідних змін для розміщення на інформаційній сторінці вебпорталу Пенсійного фонду України.

1.5. Встановити контроль за повнотою використання підсистеми «Звернення» ІКІС ПФУ при виконанні функціональних операцій, пов'язаних з реєстрацією та опрацюванням звернень громадян.

1.6. Продовжити роботу із залучення застрахованих осіб до використання послуг електронного інформування через засоби мобільного зв'язку, електронну пошту.

1.7. Посилити контроль за використанням електронного сервісу — автоматичне призначення пенсії за віком (без звернення особи) після досягнення пенсійного віку.

2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника головного управління Кошлату Т. Є.

**В.о. начальника
головного управління**

О.ТРИБОЩУК



Трибощук Олег Васильович

КНЕДП - ІДД ДПС

6E08E9DBEF80D0874225CC4DE21F038B8DF39A70DD0C90089E3B22EE9987377B00

03.08.2020