



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

Н А К А З

від _____ 20__ р.

Чернівці

№ _____

**Про впровадження рішення колегії при
начальнику Головного управління Пенсійного
фонду України в Чернівецькій області
від 22.07.2025 №7-2**

Відповідно до пункту 9 Положення про головні управління Пенсійного фонду України в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 22.12.2014 № 28-2 (зі змінами), з метою впровадження рішення колегії при начальнику Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області (надалі – Головне управління) від 22.07.2025 №7-2 "Про роботу Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення за підсумками I півріччя 2025 року"

НАКАЗУЮ:

1. Вважати роботу Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення за підсумками I півріччя 2025 року такою, що відповідає вимогам Закону України від 02.10.1996 №393/96-ВР "Про звернення громадян".

2. Керівникам структурних підрозділів Головного управління:

2.1. Провести аналіз надходження звернень громадян за підсумками I півріччя 2025 року на предмет їх збільшення, з метою покращення інформаційно – роз'яснювальної роботи з питань, що належать до компетенції підрозділу, з максимальним використанням сайтів та інших інформаційних ресурсів громад, установ та організацій.

2.2. Вжити дієвих заходів щодо забезпечення належного рівня роботи зі зверненнями громадян з метою недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян з дотриманням законодавчо встановлених термінів.



Романів Михайло Васильович

КНЕДП ДПС

D1B5918542D4907D2C89B226722ABV8EFF747645FB1603784468E607885B544B01

23.07.2025

Головне управління ПФУ в
Чернівецькій області



23.07.2025 545

2.3. Посилити контроль за якістю та дотриманням термінів розгляду звернень громадян, забезпеченням захисту персональних даних від несанкціонованого доступу до них третіх осіб.

2.4. Здійснювати щоденний контроль в програмному забезпеченні "Електронний документообіг", зокрема при оформленні відповіді на звернення громадян забезпечувати реєстрацію відповіді у відповідному журналі "звернення громадян" шляхом створення проєкту документа через "Лист Вихідний ЗВГ".

2.5. Інформацію про хід виконання наказу надати відділу обробки звернень громадян управління документального забезпечення до 30.01.2026.

3. Начальнику управління обслуговування громадян Людмилі ТРОЦЬОК:

3.1. Забезпечити дієву роботу відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян для надання якісних послуг особам, які звертаються до органів Пенсійного фонду.

3.2. Забезпечити щоденний контроль за стабільною роботою "гарячих" телефонних ліній / відеозв'язку, з дотриманням етичних норм спілкування та стандартів обслуговування.

3.3. Продовжувати інформаційно-роз'яснювальні заходи та планувати виїзні прийоми громадян відповідно до затвердженого графіку, із залученням до їх анонсування представників органів місцевого самоврядування, з популяризації послуг, що надаються Пенсійним фондом України, які є на разі особливо актуальні.

4. Начальнику управління обслуговування громадян Людмилі ТРОЦЬОК, начальнику управління пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг Яні КОРДУБАН, начальнику управління з питань виплат Олександрі ТЕЛІШМАНУ забезпечити щомісячно до 10 числа подання до відділу організаційно – інформаційної роботи інформаційних матеріалів щодо видів державних соціальних допомог, соціальної стипендії, призначення та виплата яких здійснюється органами Пенсійного фонду України для розміщення на веб-ресурсах Головного управління, інших інтернет-ресурсах та в засобах масової інформації.

5. Начальнику управління документального забезпечення Василю ЧЕНКІВСЬКОМУ:

5.1. Здійснювати моніторинг звернень громадян, за результатом якого щомісячно до 10 числа направляти начальникам відділів обслуговування громадян (сервісним центрам) управління обслуговування громадян та керівникам структурних підрозділів Головного управління оглядові листи із зазначенням найбільш актуальних питань, порушених у зверненнях.

5.2. Забезпечити контроль за веденням в програмному забезпеченні "Електронний документообіг" звернень громадян.

5.3. Продовжувати надавати методичну, практичну допомогу спеціалістам структурних підрозділів Головного управління щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

5.4. Надати начальнику Головного управління інформацію про виконання даного наказу в термін до 06.02.2026.

6. Контроль за виконанням наказу покласти на заступників начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області.

Начальник Головного управління

Михайло РОМАНІВ