



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

20.04.2018

м.Дніпро

№ 106

Про якість обслуговування громадян після
централізації функцій органів Пенсійного
фонду України в Дніпропетровській області

Протягом I кварталу 2018 року роботу Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області було спрямовано, зокрема, на виконання Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року.

За вказаний період до органів Фонду області звернулося 209 тис. громадян, що на 8% менше ніж за аналогічний період 2017 року (227 тис.), в тому числі на особистий прийом та виїзні прийоми звернулось 191 тис. громадян, за телефоном 13 тис. громадян, письмові та електронні звернення 5 тис. громадян.

Наближення пенсійних послуг до місця проживання – один з пріоритетів діяльності Фонду області.

На 01.04.2018 в області налічується 56 об'єднаних територіальних громад. У 18 із них створено 20 робочих місць для обслуговування громадян фахівцями Фонду області.

Мешканцям населених пунктів, у яких створені віддалені робочі місця фахівцями Фонду області за I квартал 2018 року надано понад 2 тис. послуг.

Продовжується реалізація заходів, спрямованих на створення єдиного інформаційного середовища, в якому обробляється інформація про всіх пенсіонерів незалежно від місця їх перебування на обліку як одержувачів пенсій.

Одним з пріоритетних напрямків роботи фахівців Фонду залишається впровадження нової системи обслуговування громадян та обробки пенсійної документації на базі централізованих інформаційних технологій.

Починаючи з лютого 2018 року пенсійні справи нового призначення відпрацьовуються тільки в централізованій системі «Призначення та виплата пенсії».

Також налагоджена співпраця з місцевими органами влади по створенню віддалених робочих місць у ЦНАПах.

Розширення мережі пунктів обслуговування громадян входить до пріоритетних завдань на 2018 рік

Протягом I кварталу 2018 року проводилось щоденне анкетування серед громадян, які звертались до органів Фонду області щодо якості обслуговування та рівня надання інформаційних послуг.

Результати опитування громадян показали, що 96% респондентів повністю задоволені якістю обслуговування, а така форма роботи, як надання послуг на віддалених робочих місцях – стала користуватися попитом.

Враховуючи вищенаведене

НАКАЗУЮ:

1. Заступнику начальника управління обслуговування громадян — начальнику Лівобережного відділу обслуговування громадян Мачутадзе А. М.:

1.1. Вдосконалити організацію та якість проведення прийому громадян.

1.2. Забезпечити безумовне додержання вимог законодавства щодо порядку і строків надання відповідей на письмові та електронні звернення.

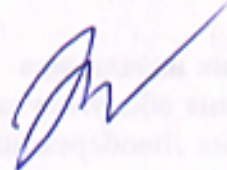
1.3. Забезпечити розширення мережі пунктів обслуговування громадян та розвивати систему дистанційного обслуговування громадян.

1.4. Взяти під особистий контроль та аналізувати результати опитування громадян.

1.5. Забезпечити безперебійну роботу телефонів “гарячої” лінії.

2. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Корнійчук Н. І.

Начальник Головного
управління



Ю. І. Козак