ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

КОЛЕГІЯ
ПРИ НАЧАЛЬНИКУ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

17.04.2019 м. Дніпро № 4-3

Про стан впровадження єдиних стандартів відповідно до вимог постанови правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 № 13-1 «Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України»

Заслухавши доповідь заступника начальника Головного управління – начальника управління обслуговування громадян Л.А. Неклеси «Про стан впровадження єдиних стандартів відповідно до вимог постанови правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 № 13-1 «Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» колегія відмічає.

Поліпшення якості обслуговування громадян – одне із ключових завдань Пенсійного фонду України, для виконання якого управлінням обслуговування громадян впроваджуються єдині стандарти обслуговування, вживаються заходи щодо покращення якості та своєчасності надання послуг, створюються умови щодо наближення послуг до громадян.

Прийом та обслуговування громадян здійснюється за принципами, які затверджені Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1/

Загальний контингент отримувачів пенсій у Дніпропетровській області складає 955 618 осіб, з них 39 299 осіб - військовослужбовці. На сьогодні здійснюють прийом та надають послуги 42 сервісні центри, серед яких 3 сервісні центри було створено з 01 квітня 2019 року , це:

- відділ обслуговування громадян (при адміністративній будівлі Головного управління);
- Самарський відділ обслуговування громадян;
- Лівобережний відділ обслуговування громадян у м. Кам'янське.

Навантаження на одну штатну одиницю управління обслуговування до збільшення штатної чисельності складало 3 143 пенсіонера, на сьогодні цей показник становить 2 087 осіб.

Сервісними центрами прийнято 302 093 особи, що в порівнянні з аналогічним періодом минулого року більше на 59 556 осіб (або на 24,6%). В середньому в день до всіх сервісних центрів управління обслуговування громадян звертається 5 035 осіб. Найбільше щоденне навантаження на одного спеціаліста щодо обслуговування громадян по кількості прийнятих осіб спостерігається в Вільногірському сервісному центрі – 56 осіб, Лівобережному та Саксаганському сервісних центрах - 24 особи. Найменше навантаження по наступних сервісних центрах: в Юр'ївському - 7 осіб, Магдалинівському – 9 осіб, Петриківському та Царичанському – по 10 осіб.

Всього протягом І кварталу 2019 року управлінням обслуговування громадян надано 380 тис. послуг (380 183), з них:

- стаціонарно - 83,% (316 807 послуг);
- дистанційно - 7,2 % (27 377 послуг);
- в електронній формі - 4,8% (18 156 послуг);
- на віддалених робочих місцях – 4,2% (15 897 послуг);
- на виїзних прийомах - 0,4% (1 549 послуг);
- та мобільними групами - 0,1% (397 послуг).

В порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість наданих послуг збільшилась на 36,7% (або на 102 117 послуг). Переважна кількість наданих послуг стосувалась питань пенсійного забезпечення, а це - близько 37% (139 837) від загально наданих послуг. 32 % (122 715) громадян звернулись з питань отримання інформації з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, та решта - 31 % (117 631) з інших питань.

Враховуючи завдання Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року в частині поліпшення якості обслуговування громадян, сервісними центрами забезпечується обслуговування громадян незалежно від місця їх реєстрації, впроваджуються єдині стандарти і сучасні технології обслуговування громадян та вживаються заходи щодо наближення надання послуг на віддалених робочих місцях.

Так, на сьогодні в 65 точках обслуговування громадян функціонує 83 віддалені робочі місця:

- це в 48 об'єднаних територіальних громадах (ОТГ) створено 62 віддалених робочих місця;

- у 8 центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) існує 10 віддалених робочих місць;

- в 2 агентських пунктах (АП) - 4 віддалених робочих місця;

та в 7 інших точках обслуговування - 7 віддалених робочих місць.

На віддалених робочих місцях здійснено 502 прийоми, де прийнято 14 286 громадян, яким надано 15 897 послуг. В порівнянні з аналогічним

періодом 2018 року кількість віддалених робочих місць по області збільшилась на 59 точок.

З метою отримання електронного пенсійного посвідчення впродовж І кварталу прийнято лише 1 230 заяв та з моменту впровадження ЕПП (липень 2018 року) від цивільних пенсіонерів – прийнято 6 511 заяв. Щодо сервісу СМС-інформування, який започаткований в травні минулого року - всього залучено 55 197 осіб, а в І кварталі - 8 364. Широковідомим електронним сервісом Пенсійного фонду на сьогодні є Веб-портал електронних послуг. Так, протягом звітного періоду зареєстровано 9 130 користувачів, а з моменту впровадження вказаної послуги (тобто з жовтня 2012 року), зареєстровано 151 692 особи.

Щодо дистанційного обслуговування громадян, а це робота наших «гарячих» телефонних ліній, всього надано 27 377послуг.

Всього у І кварталі управлінням обслуговування громадян надано 6 126 письмових відповідей на звернення, що в порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 197,4% або майже в 3 рази більше. Найбільша кількість таких звернень надійшла з Урядової «гарячої» лінії та з «гарячої» лінії Голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації - 41,7% (2 556) загальної кількості. Серед інших: 26,2% (1 606) складають відповіді на особисті звернення громадян; 17,6% (1 079) - це звернення через Веб-портал Пенсійного фонду України; 13,0% (796) підготовлено відповідей на запити, що надійшли від Міністерства соціальної політики, адвокатів, депутатів тощо та 1,5% (89) - відповіді на інформаційні запити.

Враховуючи вищевикладене, колегія

ВИРІШИЛА:

1. Доповідь заступника начальника Головного управління-начальника управління обслуговування громадян Неклеси Л. А. «Про стан впровадження єдиних стандартів відповідно до вимог постанови правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1 «Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України», взяти до відома.

2. Управлінню обслуговування громадян (Неклеса Л. А.) забезпечити:

2.1. Впровадження єдиних стандартів у відділах (секторах) обслуговування громадян (сервісних центрах) щодо організації прийому та обслуговуванні осіб.

2.2. Дотримання принципів здійснення прийому відповідно до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1.

2.3. Проведення аналізу доцільності прийому на віддалених робочих місцях та перегляд в разі необхідності графіків прийому в термін до 01 червня 2019 року.

2.4. Проведення інформаційно - роз'яснювальної роботи щодо залучення громадян до сучасних сервісів Пенсійного фонду України.

2.5. Постійний контроль щодо роботи «гарячих» телефонних ліній.

2.6. Дотримання вимог чинного законодавства під час розгляду та підготовки письмових відповідей на звернення громадян.

3. Контроль за виконанням цього рішення залишаю за собою.

Голова колегії **Ю. КОЗАК**

Секретар колегії **С. ЗАГОРУДЬКО**