

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Пенсійного фонду України
в Івано-Франківській області

№ _____

**Регламент роботи Сервісних центрів
Головного управління Пенсійного фонду України
в Івано-Франківській області**

I. Загальні положення

1. Регламент визначає порядок організації роботи відділів обслуговування громадян та сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області (далі – Сервісні центри, Головне управління) та залучення спеціалістів інших структурних підрозділів для прийому громадян та опрацювання заяв і документів.

2. Метою цього регламенту є підвищення якості обслуговування громадян, дотримання принципів прозорості, доступності, оперативності надання послуг із дотриманням норм 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” та Єдиних стандартів обслуговування громадян.

II. Організація роботи Сервісних Центрів

1. Прийом громадян здійснюється за такими принципами:

- доступність послуг: забезпечення зручних умов для відвідувачів, зокрема осіб з інвалідністю (наявність пандусів, доступних вказівників, тощо);
- оперативність обслуговування: мінімізація часу очікування в черзі, використання системи електронної черги (за наявності);
- прозорість інформації: надання громадянам повної інформації про послуги та графіки прийому громадян, зокрема через інформаційні стенди та онлайн-ресурси;
- професійність і ввічливість: дотримання етики спілкування з відвідувачами.

2. Сервісні центри здійснюють прийом за графіком:

- ВОГ № 1, с-ще Богородчани
- ВОГ № 3, м. Галич, м. Рогатин
- ВОГ № 4, м. Городенка, м. Тлумач
- ВОГ № 5, м. Долина

ВОГ № 6, м. Івано-Франківськ

ВОГ № 7, м. Калуш

ВОГ № 8, м. Коломия

ВОГ № 9, м. Косів

ВОГ № 10, м. Надвірна

ВОГ № 11, с-ще Рожнятів

ВОГ № 12, м. Снятин

ВОГ № 13, м. Тисмениця:

пн-чт: з 8.00 до 18.00 (гнучкий графік обідньої перерви);

пт: з 8.00 до 17.00 (гнучкий графік обідньої перерви);

вихідні дні – субота, неділя;

ВОГ № 2, м. Яремче, с-ще Верховина, м. Болехів:

пн-чт: з 8.00 до 17.15 (гнучкий графік обідньої перерви);

пт: з 8.00 до 16.00 (гнучкий графік обідньої перерви);

вихідні дні – субота, неділя.

3. Тривалість робочого часу працівника Сервісного центру повинна відповідати вимогам законодавства про працю та про державну службу, та забезпечувати перерву на обід встановленої тривалості, при цьому має здійснюватися безперервний прийом громадян протягом робочого часу.

4. Спеціалісти інших структурних підрозділів залучаються відповідно до наступних потреб:

під робочого навантаження;

опрацювання великої кількості заяв та документів;

проведення інформаційних кампаній.

III. Порядок залучення спеціалістів інших структурних підрозділів

1. Керівник Сервісного центру формує проєкт службової записки за підписом начальника управління обслуговування громадян та з погодженням заступника начальника Головного управління відповідно до повноважень, яка передається начальнику Головного управління.

2. В службовій записці вказується:

обґрунтування потреби;

кількість необхідних спеціалістів;

тривалість їх залучення;

специфіка роботи (обслуговування громадян, консультації, технічна допомога тощо).

3. Розподіл спеціалістів здійснюється начальником управління обслуговування громадян та узгоджується з керівником відповідного структурного підрозділу з урахуванням його поточної завантаженості.

4. У разі надзвичайних ситуацій (збої в роботі підсистем, масові звернення тощо) керівник Сервісного центру може ініціювати термінове залучення додаткових працівників без надання відповідної службової записки.

IV. Завдання додатково залучених спеціалістів

1. Надання консультацій громадянам.
2. Реєстрація та опрацювання заяв в підсистемах ІКІС ПФУ (за можливості надання необхідних прав доступу до підсистеми ІКІС ПФУ Звернення).
3. Участь у проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи.
4. Участь у реалізації нових ініціатив Пенсійного фонду України.

V. Проведення онлайн-нарад

1. Для підвищення ефективності роботи та координації дій, начальник управління обслуговування громадян проводить оперативні онлайн-наради з керівниками Сервісних центрів.
2. Під час нарад обговорюються:
поточні показники роботи Сервісних центрів;
проблемні питання та їх вирішення;
планування роботи;
впровадження нових ініціатив.
3. Формат нарад:
платформа для проведення – Zoom;
тривалість: до 60 хвилин;
учасники: керівники Сервісних центрів, представники інших структурних підрозділів (за потреби).

VI. Контроль та оцінка ефективності

1. Керівники Сервісних центрів щомісяця подають начальнику управління обслуговування громадян моніторинг ефективності роботи спеціалістів засобами електронного документообігу.
2. Ефективність роботи спеціалістів Сервісних центрів оцінюється за такими показниками:
кількістю опрацьованих звернень;
часом обслуговування громадян (за наявності системи керування електронною чергою);
рівнем задоволеності громадян (за відгуками).

**Заступник начальника
Головного управління**

Валерій СЕМАНІШИН