



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

м. Івано-Франківськ

№ _____

Про організацію прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області

Одним із важливих завдань, покладених на Головне управління Пенсійного Фонду України в Івано-Франківській області (далі – Головне управління) залишається надання якісних послуг громадянам з дотриманням єдиних стандартів обслуговування громадян.

Упродовж 8 місяців 2025 року особлива увага приділялася покращенню фізичної та інформаційної доступності сервісних центрів для всіх категорій громадян. Проведено додаткові роботи з облаштування сервісних центрів для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Встановлено засоби тактильного орієнтування, контрастного маркування, кнопки виклику спеціаліста (додатково на пандусі), розміщено таблички, вивіски, покажчики робочих місць спеціаліста. Частково оновлено меблі в 7 сервісних центрах (Болехів, Яремче, Верховина, Снятин, Тлумач, Тисмениця, Коломия). В усіх сервісних центрах є місця для паркування особистого транспорту осіб з інвалідністю та облаштовано велопарковки. Також у всіх сервісних центрах облаштовано зони для відвідувачів з дітьми.

Забезпечується дотримання принципів безбар'єрності, що відповідають державним будівельним нормам та соціальним стандартам. Окрім цього, вдосконалено інформаційне наповнення у візуальній формі: оновлено стенди, розміщено зручні вказівники, друковану інформацію (буклети, листівки, зразки документів). Такі заходи сприяють створенню комфортного середовища для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Для регулярного моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, що звертаються до органів Фонду, з метою виявлення проблемних аспектів обслуговування, визначення необхідності корекційних дій, поточних потреб, в т. ч. тих, що стосуються персоналу, обладнання тощо, ведеться (за допомогою



Панас Зоряна Миколаївна

КНЕДП ДПС

DCEDA03BF56B12EDD856705A7B648B73D67450E1291C76A373289E8A01E7080601

25.09.2025

Головне управління ПФУ в
Івано-Франківській області



25.09.2025 861

технічних пристроїв) відео- та аудіо-фіксація діяльності в місцях прийому громадян в усіх сервісних центрах в області. Упродовж звітнього періоду додатково встановлено 10 відеокамер.

На спеціально встановлених у всіх сервісних центрах моніторах транслуються відеоролики із соціальною рекламою, а також відео-інструкції щодо можливості використання електронних сервісів Пенсійного фонду України.

Упродовж звітнього періоду в сервісних центрах Головного управління надано понад 253 тис. послуг, зокрема:

- призначення/ перерахунок пенсій – 43,9 тис. заяв;
- допомога на поховання та недоотримана пенсія – 10,2 тис. заяв;
- призначення соціальних допомог – 2,2 тис. заяв;
- видача пенсійних посвідчень – 19,4 тис.;
- видача посвідчень особам, які отримують ДСД – 0,5 тис.;
- видано довідки – 26,2 тис.;
- надано усні консультації – 37,4 тис.;
- консультації за допомогою "гарячих ліній" – 19,6 тис.;
- заяви щодо надання субсидій/пільг – 42,9 тис.;
- виїзні прийоми за місцем проживання громадян – 0,9 тис.;
- інші послуги – 49,8 тис.

Крім того, отримати послуги в галузі пенсійного забезпечення, надання житлових субсидій та пільг, соціальних послуг можна і на віддалених робочих місцях, створених для працівників сервісних центрів у територіальних громадах області.

Управлінням обслуговування громадян проведено аналіз ефективності роботи спеціалістів на віддалених робочих місцях та визначено оптимальний режим їх роботи. Внесено зміни до графіків виїзних прийомів відповідно до укладених угод з Коломийською, Долинською міськими радами, Чернелицькою селищною радою та оптимізовано кількість та тривалість виїзних прийомів відповідно до потреб населення. Налагоджено тісну співпрацю з головами територіальних громад області з метою ефективного реагування на запити громадян щодо оптимізації кількості та тривалості виїзних прийомів.

Протягом звітнього періоду спеціалістами сервісних центрів здійснено 753 виїзди до територіальних громад області, де надано близько 7,4 тис. послуг населенню.

Для спрощення доступу громадян до інформації в структурних підрозділах Фонду області організовані постійно діючі "гарячі" телефонні лінії, номери телефонів яких оприлюднено в медіа, на вебсайтах, інформаційних стендах органів Фонду. Впродовж 8 місяців 2025 року надано 19,6 тис. консультацій.

Крім того, фахівці сервісних центрів здійснюють виїзди до осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб, яким виповнилося 80 і більше років, для надання консультацій, довідок, отримання заяв тощо. Протягом

звітнього періоду здійснено 880 виїзних прийомів за місцем проживання громадян.

Протягом 8 місяців 2025 року сервісними центрами опрацьовано 16,7 тис. заяв на призначення субсидії, 5,3 тис. – на перерахунок субсидії, 11,1 тис. – на призначення пільги та 3 тис. – на перерахунок пільги. Крім того, забезпечено внесення відомостей до Реєстру осіб, які мають право на пільги щодо 6,7 тис. осіб та опрацьовано 2,6 тис. заяв з іншими питаннями щодо субсидій та пільг.

З 2025 року органам Пенсійного фонду України додано нові функції щодо надання виплат на оренду житла відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 1225 та компенсації виплат за Прихисток внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 1544.

Станом на 01 вересня 2025 року працівниками сервісних центрів надано 19 консультацій ВПО щодо надання субсидії на оплату вартості або частини вартості найму (оренди) житлового приміщення та компенсації частини податку на доходи фізичних осіб та військового збору відповідно до постанови № 1225. Для призначення цих виплат прийнято 5 заяв: по 1 – виплати призначено, по 4 – відмовлено.

Для призначення компенсації за тимчасове розміщення ВПО відповідно до постанови № 1544 опрацьовано 160 заяв, для припинення виплати компенсації за тимчасове розміщення ВПО – 71 заяву.

З 01 липня 2025 року Пенсійний фонд України набув повноважень з функцій призначення та виплати 39 із 48 видів державної соціальної допомоги та перейшов до нової моделі адміністрування соціальних допомог.

Протягом зазначеного періоду сервісними центрами прийнято 2 204 заяви щодо призначення державних соціальних допомог та видано 536 посвідчень особам, які отримують державну соціальну допомогу.

Також, з моменту запровадження експериментального проєкту щодо надання базової соціальної допомоги відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 25 березня 2025 року № 371 “Деякі питання реалізації експериментального проєкту щодо надання базової соціальної допомоги” станом на 01 вересня 2025 року 523 громадяни виявили намір отримання даного виду допомоги та звернулись за попереднім розрахунком. З них, 81 особа подала заяву на призначення базової соціальної допомоги.

Також розпочалась реалізація нової державної програми “Пакунок школяра”, адміністрування якої здійснює Пенсійний фонд України. Станом на 01 вересня 2025 року 108 громадян звернулось до сервісних центрів з даного виду допомоги.

Особлива увага під час обслуговування громадян приділяється найбільш вразливим категоріям громадян, зокрема учасникам бойових дій, членам сімей ветеранів, зниклих безвісти, членам сімей загиблих та особам з інвалідністю.

Враховуючи вищевикладене

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про організацію прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні взяти до відома та вважати такою, що відповідає нормам чинного законодавства.

2. Заступнику начальника управління – начальнику відділу обслуговування громадян № 8 (сервісний центр) управління обслуговування громадян Григорчук Г. П., начальнику відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян управління обслуговування громадян Івонус В. В., начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян забезпечити:

1) контроль за якістю обслуговування громадян з дотриманням законодавства при організації прийому та обслуговування громадян. Особливу увагу приділяти обслуговуванню учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих, ветеранам війни;

2) здійснення моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб 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, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України від 18 серпня 2015 року за № 991/27436 (зі змінами);

3) своєчасне опрацювання звернень щодо призначення/перерахунку пільг та субсидій на оплату житлово-комунальних послуг з метою дотримання встановлених термінів їх виконання.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління відповідно до розподілу обов'язків.

Начальник Головного управління

Зоряна ПАНАС