



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

Н А К А З

м. Миколаїв

№ _____

**Про впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування
громадян та стан виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду
України в Миколаївській області Закону України «Про звернення
громадян»**

Заслухавши інформацію заступника начальника Головного управління Галинговської О. О., про впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування громадян та стан виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Миколаївській області (далі — Головне управління) Закону України «Про звернення громадян», колегія зазначає, що Головним управлінням впроваджуються єдині стандарти і сучасні технології обслуговування громадян, у тому числі на рівні територіальних громад.

Прийом та обслуговування громадян в області здійснюється 12 відділами обслуговування громадян та сектором обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян (сервісними центрами) (далі — сервісні центри), незалежно від місця реєстрації громадянина.

У І півріччі 2021 року сервісними центрами надано 110,0 тис. послуг, що на 21,8 тис., або на 19%, менше, ніж за аналогічний період минулого року, що пов'язано із запровадженням обмежувальних заходів, прийнятих Урядом України з метою запобігання розповсюдженню коронавірусу COVID-19.

Найбільш запитуваними залишаються наступні види послуг:

- прийняття заяв на призначення та перерахунок пенсії - 16,8 тис. або 15,3% від загальної кількості наданих послуг;
- видача довідок — 28,5 тис., або 26% від загальної кількості наданих послуг;
- оформлення анкет на виготовлення пенсійних посвідчень та видача пенсійних посвідчень — 10,3 тис., або 9,4% від загальної кількості наданих послуг;
- консультації та роз'яснення — 30,4 тис., або 27,8 % від загальної кількості наданих послуг.

Станом на 01.07.2021 18 залів обслуговування та зон очікування, що складає 78% від загальної кількості, відповідають єдиним стандартам обслуговування громадян (далі — єдині стандарти), а саме: облаштування



Сичугова Олена Анатоліївна

КНЕДП - ІДД ДПС

0A66704EBD51C0C921D63E85EEEAD58351E6C2A6A596F679F197EFE1EE9C7FF500

26.07.2021

Головне управління ПФУ в
Миколаївській області



26.07.2021 561

комфортних залів обслуговування громадян та персональні стандарти якісного обслуговування.

Продовжується робота, направлена на приведення сервісних центрів до єдиних стандартів. Так, відповідно до кошторису видатків на 2021 рік заплановано проведення ремонтних робіт в 4 сервісних центрах - № 7 (Врадіївський район), № 10 (Казанківський, Березнегуватський район) та № 5 (Баштанський район). В II кварталі 2021 року розпочато ремонтні роботи в сервісному центрі № 5 (Баштанський район).

В 6 відділах обслуговування громадян впроваджено електронну чергу, що дозволяє зробити процес прийому громадян в органах Фонду більш прозорим та зручним. Формат електронної черги чітко впорядковує процес обслуговування громадян та забезпечує його оперативність. За звітний період 36,3 тис. відвідувачів скористалися терміналами електронних черг в приміщеннях сервісних центрів, 786 осіб записалися на прийом онлайн через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України. Середній час очікування в черзі громадян складає 06 хвилин, середній час обслуговування відвідувача 23 хвилини.

Станом на 01.07.2021 по Миколаївській області створено 52 об'єднані територіальні громади, з яких у 40 або 77%, від загальної кількості, функціонує 46 віддалених робочих місць, що дозволило наблизити пенсійні послуги до жителів громад, робота в зазначеному напрямку триває.

Завдяки використанню засобів захисту інформації на віддалених робочих місцях надається увесь спектр послуг. Протягом звітного періоду на віддалених робочих місцях спеціалістами сервісних центрів надано 559 послуг. Задля осучаснення процесу обслуговування громадян Головне управління послідовно реалізує заходи, спрямовані на розвиток інформаційних технологій і підвищення рівня автоматизації основних функціональних процесів. Саме в період обмежувальних заходів позитивно показала себе практика дистанційного обслуговування громадян, у тому числі через вебпортал Фонду, функції якого розширено та модернізовано.

Станом на 01.07.2021 року та з моменту впровадження електронних сервісів вебпорталу Пенсійного фонду України громадянами через електронні ресурси подано:

- 7,7 тис. анкет на «Автоматичне призначення пенсії», в тому числі за I півріччя поточного року - 7,5 тис., сформовано 700 заяв на призначення пенсій, з яких по 649 заявам прийнято рішення про призначення пенсії;
- 1,0 тис. заяв на призначення/перерахунок пенсій в «одне відвідування», з яких по 894 заявам прийнято рішення про призначення/перерахунок пенсій;
- 336 анкет застрахованої особи для внесення/зміни/уточнення даних в Реєстр застрахованих осіб;
- 1,3 тис. електронних звернень.

Протягом звітного періоду до Головного управління в порядку Закону України «Про звернення громадян» звернулося 7193 громадян, в тому числі з письмовими зверненнями – 7188. Розглянуто 1014 звернень, які отримано з державної установи «Урядовий контактний центр». У порівнянні із

відповідним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилась на 2240 одиниць. Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» опрацьовано 1159 інформаційних запитів.

У зверненнях громадяни найчастіше порушували питання щодо правильності призначення та перерахунку пенсій – 3904, роз'яснення норм пенсійного законодавства – 1015, витребування довідок та інших матеріалів – 423, індексації пенсії – 394.

Протягом звітного періоду до Головного управління надійшло 83 повторних звернення. У порівнянні з аналогічним періодом попереднього року кількість повторних звернень зменшилась на 12 одиниць.

Для обслуговування громадян з особливими потребами, осіб яким виповнилося 80 років і більше, запроваджена практика виїзних прийомів за місцем проживання останніх за їх викликом. Протягом 6 місяців 2021 року 41 особі з особливими потребами надано послуги за місцем проживання.

В Головному управлінні налагоджено роботу постійно діючих телефонів «гарячих ліній» та «телефону довіри». За телефонами «гарячих ліній» протягом звітного періоду отримали консультації та роз'яснення 39885 громадян.

За звітний період випадки порушення вимог Закону України «Про звернення громадян» в Головному управлінні відсутні.

Враховуючи зазначене вище, згідно з протоколом засідання колегії при начальнику Головного управління Пенсійного фонду України в Миколаївській області від 23 липня 2021 року № 5.

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію заступника начальника Головного управління Галинцовської О. О. про впровадження єдиних стандартів і технологій обслуговування громадян та стан виконання в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Миколаївській області Закону України «Про звернення громадян» взяти до відома.

2. Заступнику начальника Головного управління Галинцовській О. О., начальнику управління обслуговування громадян Бондаренко О. В., керівникам відділів (сектору) обслуговування громадян (сервісним центрам) забезпечити:

- роботу, спрямовану на підвищення якості обслуговування громадян під час стаціонарного, дистанційного надання послуг та на віддалених робочих місцях, недопущення черг клієнтів в залах обслуговування громадян;

- до 01.12.2021 року створення віддалених робочих місць з обслуговування громадян не менш ніж у 80% новостворених об'єднаних територіальних громад області;

- безперебійну роботу телефонів «гарячих ліній» Головного управління;

- активізацію інформаційно — роз'яснювальної роботи щодо популяризації дистанційних форм надання послуг через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, зокрема моделі звернення за призначенням пенсії «Автоматичне призначення пенсії»;

- своєчасну видачу пенсійних посвідчень;
- сприяння громадянам у реалізації їх конституційних прав на звернення та особистий прийом, одержання обґрунтованої відповіді;
- вжиття заходів щодо неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян», недопущення надання неоднозначних або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, встановлених законодавством;
- здійснення аналізу причин скарг громадян на дії посадових осіб головного управління та недопущення випадків незадоволеності клієнтів наданими пенсійними послугами.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Галинтовську О. О.

Начальник Головного управління

Олена СИЧУГОВА