



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

КОЛЕГІЯ ПРИ НАЧАЛЬНИКУ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

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 начальника управління обслуговування громадян Бондаренко О. В. 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 на виконання завдання Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року Головним управлінням впроваджуються Єдині стандарти і сучасні технології обслуговування громадян, в тому числі на рівні територіальних громад.

Прийом громадян в Миколаївській області здійснюється 19 відділами (секторами) обслуговування громадян (сервісними центрами) управління обслуговування громадян (далі - сервісні центри), незалежно від місця реєстрації громадянина.

Протягом I півріччя 2020 року спеціалістами сервісних центрів надано 131,4 тис. послуг.

В Головному управлінні налагоджено роботу постійно діючих телефонів «гарячих ліній» та «телефон довіри». Під час роботи телефонів «гарячих ліній» протягом звітного періоду отримали консультації та роз'яснення 24,8 тис. громадян.

Для обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями, осіб яким виповнилося 80 років та більше, запроваджена практика виїзних прийомів за місцем проживання останніх за їх викликом. Протягом звітного періоду 425

Головне управління ПФУ в
Миколаївській області



громадянам з особливими потребами надано послуги за місцем проживання.

З метою скорочення часу, що витрачається особою при зверненні до органів Пенсійного фонду функціонує 55 віддалених робочих місць в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ), центрах надання адміністративних послуг, приміщеннях банківських установ, населених пунктах (сільських радах), які не входять до складу ОТГ.

Усі сервісні центри, які здійснюють обслуговування громадян на віддалених робочих місцях, забезпечено ноутбуками, сканерами та ключами на захищених носіях (eТокеп), що дало змогу надавати увесь спектр послуг не лише в стаціонарних сервісних центрах, а й на віддалених робочих місцях.

Протягом I півріччя 2020 року спеціалістами сервісних центрів на віддалених робочих місцях надано 783 послуги.

Головним управління продовжується робота направлена на впровадження в сервісних центрах області Єдиних стандартів для забезпечення відкритого та прозорого прийому громадян.

Зручні та комфортні умови для відвідувачів, дотримання корпоративного стилю при облаштуванні місць обслуговування - головний критерій, яким керується Головне управління при облаштуванні місць обслуговування.

Станом на 01 липня 2020 року проведено поточні та капітальні ремонти залів обслуговування в 12 сервісних центрах, де для прозорого та відкритого прийому громадян відповідно до Стандартів встановлено нові меблі як в залах прийому, так і в зонах очікування.

При проведенні капітальних та поточних ремонтів враховуються вимоги щодо пристосування сервісних центрів до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. 89% сервісних центрів облаштовано моніторами для трансляції соціальної реклами.

У 6 відділах обслуговування громадян впроваджено електронну чергу, що дозволило зробити процес прийому громадян в органах Фонду більш прозорим та зручним. Формат електронної черги чітко впорядковує процес обслуговування громадян та забезпечує його оперативність.

Серед заходів, спрямованих на створення більш комфортних умов для відвідувачів можна зазначити встановлення кулерів для розливу питної води, встановлення робочих станцій в залах обслуговування громадян для надання доступу до вебпорталу Пенсійного фонду України. В зоні очікування розміщуються журнали скарг та пропозицій, скриньки для звернень громадян.

Усі сервісні центри облаштовано вивісками органу Фонду встановленого зразка. Інформація про час та місце прийому розміщена при вході до приміщень органів Пенсійного фонду та приміщень, у яких здійснюється прийом на тактильних інформаційних вивісках з шрифтом Брайля.

В кожному фронт-офісі встановлено засоби відеофіксації, про роботу яких розміщені відповідні попередження. Спеціалістів фронт-офісів забезпечено бейджами та корпоративними краватками зеленого кольору. Спеціалістів Миколаївського відділу обслуговування громадян та відділів обслуговування громадян м. Миколаєва №№ 1-4 забезпечено уніфікованим дрес-кодом, робота в даному напрямку триває.

Дієвою формою дистанційного обслуговування населення є онлайн сервіси Пенсійного фонду України.

Задля осучаснення процесу обслуговування громадян Головне управління послідовно реалізує заходи, спрямовані на розвиток інформаційних технологій і підвищення рівня автоматизації основних функціональних процесів.

Проводиться активна інформаційно-роз'яснювальна робота по популяризації звернень за призначенням (перерахунком) пенсій за принципом «Одне відвідування» та «Автоматичне призначення пенсій». В звітному періоді за призначенням (перерахунком) пенсій за принципом «Одне відвідування» звернулася 431 особа, подано 21 Анкету на автоматичне призначення пенсії. Протягом I півріччя 2020 року зареєстровано на порталі електронних послуг 1651 особу; 1688 осіб надали згоду на отримання інформації шляхом отримання СМС - повідомлень.

В умовах дії карантину, встановленого Урядом України з метою запобігання розповсюдженню коронавірусу COVID-19, сервісні центри Головного управління продовжують працювати за звичним графіком, але з введеними обмеженнями щодо прийому та обслуговування громадян.

Протягом звітного періоду до Головного управління звернулося 4953 громадянина, в тому числі з письмовими зверненнями - 4380. У порівнянні із відповідним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилась на 900 одиниць.

У своїх зверненнях громадяни, в тому числі й на особистих прийомах, найчастіше порушували питання правильності призначення та перерахунку пенсій - 1175, роз'яснення норм пенсійного законодавства - 661, визначення права на пенсію - 446.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень громадян. Протягом звітного періоду до Головного управління надійшло 95 повторних звернень. У порівнянні з аналогічним періодом попереднього року кількість повторних звернень збільшилась на 1 одиницю. З метою зменшення повторних звернень кожен факт глибоко аналізується, з'ясовуються причини таких звернень та вживаються заходи щодо можливого вирішення порушених питань.

Керівництвом Головного управління області були здійснені виїзні прийоми громадян відповідно до затвердженого графіку, під час яких в першому півріччі 2020 року прийнято 16 громадян. Всього на особистих прийомі 557 громадян, що на 993 звернення менше ніж за аналогічний період попереднього року.

Головним управлінням розглянуто 717 звернень, які отримано з державної установи «Урядовий контактний центр».

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

Враховуючи вищевикладене, колегія при начальнику Головного управління Пенсійного фонду України в Миколаївській області

ВИРІШИЛА:

1. Інформацію начальника управління обслуговування громадян

Бондаренко О. В. 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 Галинговській О. О., начальнику управління обслуговування громадян Бондаренко О. В., керівникам відділів (секторів) обслуговування громадян (сервісним центрам):

- продовжити роботу, спрямовану на підвищення якості обслуговування під час стаціонарного, дистанційного надання послуг та на віддалених робочих місцях в територіальних громадах, установах, організаціях;

- з урахуванням Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 року № 672, продовжити впровадження модернізованих інформаційно-аналітичних систем Пенсійного фонду України та забезпечити виконання заходів, прийнятих для її реалізації;

- активізувати інформаційно-роз'яснювальну роботу щодо популяризації нової моделі звернення за призначенням пенсії «Автоматичне призначення пенсії»;

- забезпечити неухильне дотримання строків розгляду звернень громадян, зокрема тих, які не потребують додаткового вивчення;

- сприяти громадянам у реалізації їх конституційних прав на письмове звернення та особистий прийом, одержання обґрунтованої відповіді;

- вживати заходів щодо неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян», недопущення надання неоднозначних або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, встановлених законодавством.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника начальника Головного управління Галинговську О. О.

Голова колегії

Олена СИЧУГОВА

Секретар колегії

Олеся ІВАНЧЕНКО



Сичугова Олена Анатоліївна

КНЕДП - ІДД ДПС

0A66704EBD51C0C921D63E85EEEAD58351E6C2A6A596F679F197EFE1EE9C7FF500

31.07.2020