



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

**ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

НАКАЗ

_____ 20__ р.

Рівне

№ _____

**Про підсумки роботи управління обслуговування
громадян за I квартал 2024 року**

Заслухавши доповідь начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Папуші колегія відмічає, що робота з обслуговування громадян у звітному періоді проводилась з дотриманням вимог чинного законодавства.

Послуги надавались стаціонарно, на виїзних прийомах, дистанційно, за допомогою засобів вебпорталу, на віддалених робочих місцях.

З метою поліпшення співпраці з територіальними громадами було проведено 2 онлайн-зустрічі з представниками ЦНАП та громад. На 54 віддалених робочих місцях в територіальних громадах та ЦНАПах було надано 4705 послуг.

За I квартал 2024 року спеціалісти управління обслуговування громадян загалом надали понад 118215 послуг. За аналогічний період минулого року цей показник становив 113 тис.

У звітному періоді спеціалісти сервісних центрів опрацювали та передали в бек-офіс для прийняття відповідних рішень понад 42 тисячі заяв щодо надання пільг/субсидій, а також внесення відомостей до Реєстру пільговиків.

Питома вага заяв щодо пільг та субсидій становить 36%, щодо призначення/перерахунку пенсій - 16%.

Спеціалісти сектору обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян у січні-березні надали 2899 послуг.

Управлінням забезпечено роботу 22 "гарячих" телефонних ліній, на яких інформацію отримали 5352 особи.

Середня навантаженість спеціаліста сервісного центру становила 17,3 послуг.

Зменшилась тривалість очікування прийому: з більш як 28 тисяч осіб, які отримали талони 98% відвідувачів очікують на отримання послуги менше 20 хвилин, 0,1% - від 40 хвилин. У минулому році за аналогічний період показник тривалості очікування більше 40 хвилин становив 7,2%.



Петняк Василь Васильович

"Дія". Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг

F2F1A19B3729F8668E2B1E88DEC33CC308E8CF0178954C90D1F1F111A67AABF101

08.05.2024

Головне управління ПФУ в
Рівненській області



08.05.2024 660

Збільшується кількість користувачів вебпорталу, засобами якого надійшло на 63% більше заяв ніж за відповідний період минулого року, зокрема, 183 - про призначення пенсій, 1574 - про перерахунок пенсій та інше щодо пенсій, 285 - щодо призначення/перерахунку субсидій/пільг, 63 - про внесення відомостей в Реєстр пільговиків, 209 анкет застрахованих осіб для наповнення Реєстру застрахованих осіб та 661 звернення громадян.

Спеціалістами управління проведено 10965 успішних відеоконференцій з метою встановлення особи одержувача пенсії, відповідно до Постанови правління Пенсійного фонду України “Про затвердження Порядку встановлення територіальним органом Пенсійного фонду України особи одержувача пенсії, щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, інших соціальних виплат шляхом відеоконференцзв’язку” від 20.11.2023 № 49-2.

За 3 місяці поточного року управлінням обслуговування громадян розглянуто 3358 звернень громадян, 231 запит на отримання публічної інформації та 846 адвокатських запитів.

За результатами опитування 939 відвідувачів щодо задоволеності наданими послугами, усі респонденти оцінили роботу сервісних центрів на “відмінно” та “добре” (96% - дали оцінку “відмінно”, 4% - “добре”).

Враховуючи вищезазначене

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Папуші взяти до відома.

2. Заступнику начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Панащук Т. А., начальнику управління обслуговування громадян Папуші Т. П., начальникам відділів та сектору обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян:

1) забезпечити надання якісних послуг у сервісних центрах області, на віддалених робочих місцях з обслуговування громадян на базі територіальних громад;

2) продовжити роботу з популяризації електронних сервісів Пенсійного фонду України;

3) забезпечити оперативне опрацювання заяв про встановлення особи одержувача пенсії шляхом відеоконференцзв’язку відповідно до Постанови правління Пенсійного фонду України “Про затвердження Порядку встановлення територіальним органом Пенсійного фонду України особи одержувача пенсії, щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, інших соціальних виплат шляхом відеоконференцзв’язку” від 20.11.2023 № 49-2.

3. Про виконання цього наказу інформувати до 10 липня 2024 року.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Панащук Т. А.

Начальник Головного управління

Василь ПЕТНЯК