



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

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

НАКАЗ

_____ 20__ р.

Рівне

№ _____

**Про підсумки роботи управління обслуговування
громадян за 9 місяців 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.

За 9 місяців 2024 року спеціалісти управління обслуговування громадян загалом надали понад 305 тис. послуг. За аналогічний період минулого року цей показник становив 288 тис.

На стаціонарному прийомі було надано 221,4 тис. послуг (72,4% від загальної кількості), 15 тис. (4,9%) – через “гарячі” телефонні лінії, 12,6 тис. (4%) – на віддалених робочих місцях в територіальних громадах, 51,6 тис. (16,7%) заяв надійшло через соцгромаду, 5 тис. (1,6%) - через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України.

Питома вага заяв про призначення/перерахунок пенсії та інших щодо пенсій в загальній кількості наданих послуг становить 18,5%, щодо пільг/субсидій — 30%, про видачу довідок — 18,6%, виготовлення пенсійних посвідчень — 5,4%. Усне консультування становить 21% від наданих послуг .

В рамках експериментального проекту з удосконалення порядку взяття на облік ветеранів війни і надання їм пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого палива і скрапленого газу надійшло 28 заяв.

Управлінням забезпечено роботу 22 "гарячих" телефонних ліній, на яких інформацію отримали 15 тис. особи, що на 11% більше, ніж за 9 місяців 2023 року.

Середня навантаженість на спеціаліста сервісного центру у звітному періоді була 16,6 послуги.

Зменшилась тривалість очікування прийому: з більш як 77 тисяч осіб, які отримали талони, лише 0,12% очікували довше 40 хвилин. У минулому році цей показник становив 3%.



Петняк Василь Васильович

"Дія". Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг

F2F1A19B3729F8668E2B1E88DEC33CC308E8CF0178954C90D1F1F111A67AABF101

31.10.2024

Головне управління ПФУ в
Рівненській області



31.10.2024 1447

Упродовж звітнього періоду спільно з колегами інших структурних підрозділів спеціалістами управління проведено ідентифікацію 48,5 тис. осіб - одержувачів пенсій, щомісячного довічного грошового утримання судді у відставці, інших соціальних виплат шляхом відеоконференцз'язку із дотриманням законодавства у сфері електронних довірчих послуг.

Вперше за 5 років спостерігається зменшення кількості звернень громадян. За 9 місяців поточного року спеціалістами управління розглянуто понад 10,2 тис. звернень громадян, 2,1 тис. запитів на отримання публічної інформації та 4,8 тис. адвокатських запитів.

У звітному періоді спеціалістами управління обслуговування надано для розміщення на інформаційних сторінках територіальних громад, у соціальній мережі "Фейсбук"/засобах масової інформації/телебаченні понад тисячу матеріалів та повідомлень щодо діяльності Пенсійного фонду, зокрема, користування електронними сервісами, проведено 164 заходи з інформаційно-роз'яснювальної роботи на підприємствах, в установах та зустрічей з громадянами у місцях їх перебування чи проживання. Забезпечено проведення 18 прямих телефонних ліній, на яких надано 423 консультації.

Продовжувалась співпраця з територіальними громадами та ЦНАПами, зокрема, проведено 3 онлайн-зустрічі, на яких розглянуто актуальні питання щодо надання житлових пільг та субсидій.

З метою підвищення кваліфікації спеціалістів проведено 2 семінар-навчання.

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 заступникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян:

1) забезпечити виконання вимог чинного законодавства при здійсненні службових обов'язків з дотримання стандартів прийому та обслуговування у відділах обслуговування громадян;

2) проводити аналіз звернень, що надійшли від найбільш незахищених верств населення, приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються члени сімей загиблих (померлих), полонених, зниклих безвісти військовослужбовців, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, багатодітних сімей, інших категорій населення, які потребують соціального захисту і підтримки;

3) забезпечити надання послуг на віддалених робочих місцях, відповідно до погоджених з територіальними громадами графіків;

4) забезпечити оперативне опрацювання заяв про встановлення особи одержувача пенсії шляхом відеоконференцзв'язку.

3. Про виконання цього наказу інформувати до 10 січня 2025 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