



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

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

НАКАЗ

_____ 20__ р.

Рівне

№ _____

**Про стан впровадження стандартів
обслуговування громадян у Головному
управлінні Пенсійного фонду України
в Рівненській області та оцінку якості
обслуговування осіб, які зверталися
до Головного управління протягом
I кварталу 2021 року**

Заслухавши доповідь заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Панащук та начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Папуши колегія відмічає, що основним пріоритетом діяльності управління обслуговування громадян у звітному періоді було додержання єдиних стандартів обслуговування громадян та розширення мережі віддалених робочих місць в територіальних громадах.

Приміщення усіх сервісних центрів Пенсійного фонду України в області архітектурно доступні для різних груп населення, в приміщеннях створені зручні та комфортні умови для отримання послуг. У шести сервісних центрах керування потоками відвідувачів проводиться за "електронною" чергою. З метою наближення послуг Пенсійного фонду України до громадян у I кварталі 2021 року укладено угоди про співпрацю з 25 радами територіальних громад. Загалом віддалені робочі місця створено в 38 територіальних громадах.

У I кварталі 2021 року спеціалістами сервісних центрів надано понад 63 тисячі послуг, в т.ч. 1129 послуг на віддалених робочих місцях в територіальних громадах, опрацьовано 2987 анкет на автоматичне призначення пенсій. Послуги надавались за принципом екстериторіальності в установлені законодавством терміни.



Петняк Василь Васильович

"Дія". Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг

A1B4539B1F9AC56BEB6CAB2E7884F9605D27166A049A44BEC0B2AD0ABF1E8BD301

23.04.2021

Головне управління ПФУ в
Рівненській області



23.04.2021 486

З метою залучення осіб до користування вебпорталом Пенсійного фонду України проведено навчання для спеціалістів відділів ЦНАП восьми територіальних громад (Гощанської, Бабинської, Бугринської, Острозької, Клесівської, Вирівської, Степанської, Привільненської) та відвідувачів Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки щодо можливостей електронних сервісів Пенсійного фонду, озвучено 57 виступів на радіо, оприлюднено 47 статей в засобах масової інформації та 564 інформації на вебсайтах райдержадміністрацій, райрад, міських рад, територіальних громад, на сторінці Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області в соціальній мережі "Facebook". У звітному періоді зареєстровано 134 заяви про призначення/перерахунок пенсій та надано відповіді на 308 звернень, які надійшли через вебпортал Пенсійного фонду України. Загалом протягом I кварталу 2021 року фахівцями Головного управління опрацьовано понад 2 тисячі звернень громадян з питань пенсійного забезпечення. Основні питання, які цікавлять громадян: перевірка правильності призначення та перерахунок пенсій, підвищення їх розміру.

Спеціалістами сервісних центрів управління обслуговування надіслано 864 запити для підтвердження стажу, заробітної плати та щодо отримання інших документів, необхідних для призначення пенсій громадянам нашої країни та країн учасниць СНД.

Спеціалістами сервісних центрів опитано 580 відвідувачів з метою виявлення рівня задоволеності якістю наданих послуг. За результатами опитування 544 особи або 94% респондентів оцінили роботу як позитивну, 36% — як задовільну.

Враховуючи вищезазначене

НАКАЗУЮ:

1. Інформації заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Панащук та начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Рівненській області Тетяни Папуши щодо дотримання єдиних стандартів обслуговування 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 обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян:

1) забезпечити надання якісних послуг громадянам у сервісних центрах та на віддалених робочих місцях з дотриманням єдиних стандартів обслуговування;

2) організувати роботу з розширення мережі віддалених робочих місць на базі територіальних громад;

4) організувати проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо зміни способу виплати пенсій з 01.09.2021 на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 29.03.2021 № 277 "Про додаткові заходи щодо організації

виплати і доставки пенсії та грошової допомоги за місцем фактичного проживання одержувачів у межах України”.

3. Виконавцям про виконання наказу інформувати до 10 жовтня.

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