



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

КОЛЕГІЯ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Рішення

24 липня 2020 року

м. Тернопіль

№ 4-2

Про дотримання у відділах обслуговування громадян (сервісних центрах) єдиних стандартів обслуговування громадян, які визначені Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, яке затверджене постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 №13-1 (із змінами).

Заслухавши інформацію начальника управління обслуговування громадян Дубового В. І., про дотримання у відділах обслуговування громадян (сервісних центрах) єдиних стандартів обслуговування громадян, які визначені Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, яке затверджене постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 №13-1 (із змінами), колегія Головного управління Пенсійного фонду України відзначає.

Органи Пенсійного фонду України в області працюють над реалізацією завдань щодо поліпшення якості обслуговування та дотримання єдиних стандартів обслуговування громадян.

Усіма управліннями Фонду в області прийом та обслуговування громадян здійснюється за принципом „єдиного вікна” з розподілом функціональних повноважень підрозділів з обслуговування громадян (фронт-офіс) та підрозділів з обробки документів (бек-офіс).

За перше півріччя звітного року фронт-офісами прийнято 110,7 тисяч громадян та надано 127,3 тисяч різного роду послуг.

У адміністративних районах області утворено 52 територіальні громади, які повідомлені про можливість надання послуг працівниками фонду шляхом створення робочого місця на території громад.

Станом на 01.07.2020 у 30 об'єднаних громадах створені віддалені робочі місця для працівників фонду.

Протягом 2020 відкрито віддалене робоче місце у Копиченецькій ОТГ, Гусятинського району.

Робота по налагодженню співпраці з територіальними громадами у цьому напрямі продовжується. Розглядається можливість відкриття віддалених робочих місць у Хоростківській (Гусятинський район), Білецькій (Тернопільський район) та Почаївській (Кременецький район).

Прийом громадян на всіх віддалених робочих місцях проводиться з доступом до веб-ресурсів Пенсійного фонду України за допомогою токівів, що дає можливість проводити повноцінне обслуговування громадян.

З метою розширення можливостей дистанційного доступу громадян до послуг, що надаються органами Пенсійного фонду України проводиться робота щодо популяризації використання електронних сервісів Пенсійного фонду України. Роз'яснюються можливості реєстрації на вебпорталі та користування електронними послугами, отримання різних довідок, СМС повідомлень тощо. Кількість зареєстрованих користувачів вебпорталу станом на 01.07.2020 становить 71645 осіб.

З часу запровадження звернення через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України за призначенням пенсії за принципом «одне відвідування» новим сервісом вже скористалися 267 осіб.

Продовжуємо інформування громадян щодо даного сервісу.

На виконання Указу Президента України від 08.11.2019 №837/2019 проводиться робота стосовно надання послуги по автоматичному призначенні пенсії при досягненні пенсійного віку без особистого звернення до органу Пенсійного фонду України.

Новий сервіс дозволяє особам через вебпортал формувати електронну анкету, додати до нього скановані копії необхідних документів, завірені кваліфікованим електронним підписом.

Станом на 01.07.2020 надійшло 28 пакетів документів для призначення пенсії в автоматичному режимі.

Враховуючи вищенаведене Колегія Головного управління пенсійного фонду України в Тернопільській області

УХВАЛЮЄ:

1. Інформацію начальника управління обслуговування громадян Дубового В.І. про дотримання у відділах обслуговування громадян (сервісних центрах) єдиних стандартів обслуговування громадян, які визначені Положенням про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, яке затверджене постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 №13-1 (із змінами) взяти до відома.

2. Управлінню обслуговування громадян (Дубовий В. І.), управлінню адміністративного забезпечення (Щепний М. В.), фінансово-економічному управлінню (Мацелюх Г. М.) продовжити роботу щодо приведення сервісних центрів до стандартів обслуговування громадян.

3. Управлінню обслуговування громадян (Дубовий В. І.) забезпечити контроль повноти використання підсистеми «Звернення» ІКІС Пенсійного фонду України та обліку наданих послуг.

4. Управлінню обслуговування громадян (Дубовий В. І.), сектору організаційно-інформаційної роботи (Талалай Ю. Л.) продовжити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед усіх категорій населення з метою популяризації послуг вебпорталу.

5. Управлінню обслуговування громадян (Дубовий В. І.), управлінню адміністративного забезпечення (Щепний М. В.), забезпечити виконання наказу Пенсійного фонду України від 06.12.2019 № 150 «Про результати внутрішнього аудиту в головних управліннях Пенсійного фонду України в Полтавській, Тернопільській та Рівненській областях» та впровадження аудиторських рекомендацій за результатами внутрішнього аудиту, проведеного Пенсійним фондом України, у встановлені терміни.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступників начальника Головного управління відповідно до розподілу обов'язків.

Голова колегії

Ігор МОСКАЛИК

Секретар колегії

Тетяна ДОВГАЛЮК