



**ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЖИТОМИРСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

НАКАЗ

м. Житомир

№ _____

Про впровадження в дію рішення колегії при начальнику Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області від 24 липня 2020 року №4-3 «Про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області»

Заслухавши інформацію начальника управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області (далі – Головне управління) Бабич Л. Д. про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління, встановлено наступне.

Прийом та обслуговування громадян, які звертаються до Головного управління проводяться у 26 сервісних центрах з дотриманням вимог Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1 (із змінами).

Станом на 01.07.2020 підрозділами обслуговування громадян забезпечено надання майже 167,2 тис. послуг 118,1 тис. громадянам. З них, 1825 послуг надано на 53 віддалених робочих місцях. На 41 віддаленому робочому місці забезпечено надання всього спектру послуг за допомогою захищених носіїв.

У зв'язку із запровадженням карантинних заходів із запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID – 19 та обмеженням особистого прийому громадян значно збільшилась кількість надання дистанційних послуг, зокрема, через телефони «гарячих ліній». Упродовж I півріччя поточного року фахівці Головного управління надали в телефонному режимі 20,7 тис. консультацій та роз'яснень, що у понад 4 рази більше, ніж за відповідний період минулого року.

Продовжується практика відвідування осіб з особливими потребами, зокрема яким виповнилось 80 і більше років. Станом на 01.07.2020 надано послуг за місцем проживання 35 таким особам.

Значно збільшилась кількість громадян, які звертаються за отриманням електронних послуг через вебпортал Пенсійного фонду України (далі – Фонд).

В рамках проекту «Е-пенсія» за січень – червень 2020 року 661 особа дистанційно подала документи для призначення пенсій через вебпортал електронних послуг Фонду.



В рамках впровадження технології індивідуально - масового електронного інформування громадян станом на 01.07.2020 до послуги смс - інформування залучено 67,2 тис. громадян, з них понад 10 тис. громадян виявили бажання підключити дану послугу в поточному році.

Упродовж I півріччя 2020 року прийнято 9,5 тис. заяв на виготовлення пенсійних посвідчень, в тому числі 1691 заяву на виготовлення електронних пенсійних посвідчень.

На розгляд до управління обслуговування громадян упродовж звітнього періоду надійшло 11,9 тис. письмових звернень, що у понад 4 рази більше, ніж за відповідний період минулого року. Переважна більшість звернень стосувалась питань нарахування доплат відповідно до Закону України "Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи", підвищення пенсійних виплат та правильності нарахування пенсійних виплат.

З метою виявлення проблемних аспектів в роботі та визначення корекції дій проведено 5 оперативних, 2 позапланові перевірки стану організації роботи сервісних центрів та направлено 5 методичних листів.

З метою підвищення рівня знань фахівців Головного управління, які здійснюють прийом та обслуговування громадян, проведено 2 практичних семінари, 9 селекторних нарад – навчань та 4 технічні навчання. Забезпечено участь 71 державного службовця у тренінгу «Актуальні питання обслуговування громадян органами Пенсійного фонду України».

З метою вивчення громадської думки стосовно діяльності та обслуговування громадян проведено анкетування відвідувачів Головного управління. Упродовж звітнього періоду проанкетовано понад 2,2 тис. респондентів, з яких 99,6% опитаних громадян залишились задоволеними якістю обслуговування та наданням консультативної допомоги.

В області продовжується впровадження єдиних Стандартів обслуговування громадян в органах Фонду. Упродовж I півріччя поточного року до визначених Фондом єдиних стандартів облаштовано 1 сервісний центр, також визначено 1 сервісний центр, який потребує модернізації та розширення зони очікування. Станом на 01.07.2020 96% приміщень сервісних центрів відповідають стандартам обслуговування та архітектурній доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

У залах обслуговування наявне відеоспостереження прийому громадян, що дає можливість здійснювати моніторинг якості обслуговування громадян.

За результатами проведеного моніторингу встановлено, що технічне та технологічне забезпечення підрозділів з обслуговування громадян є достатнім. Робочі місця для фахівців, які надають послуги Фонду, обладнані необхідною комп'ютерною технікою.

В організації обслуговування громадян виявлені окремі недоліки в Попільнянському, Олевському, Овруцькому та Баранівському структурних підрозділах (сервісних центрах) управління обслуговування громадян.

З метою: впровадження в дію рішення колегії при начальнику Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області від 24 липня

2020 року №4-2 «Про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області»; дотримання єдиних стандартів обслуговування громадян; популяризації переваг отримання електронних послуг Фонду; підвищення рівня кваліфікації та професійної підготовки працівників, що здійснюють обслуговування громадян; виявлення та попередження проблемних питань

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника управління обслуговування громадян Головного управління Бабич Л. Д. про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області, взяти до відома.

2. Визнати роботу з організації прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні в цілому такою, що відповідає вимогам Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року №13-1 (із змінами).

3. Начальнику управління обслуговування громадян (Бабич Л. Д.), керівникам структурних підрозділів управління обслуговування громадян (сервісних центрів) забезпечити:

1) дієвий контроль за повнотою обліку наданих послуг в інтегрованій комплексній інформаційній системі (ІКІС) Пенсійного фонду України;

2) збільшення обсягу роз'яснювальної роботи серед мешканців області;

3) продовження практики проведення навчань з підлеглими посадовими особами;

4) продовження здійснення моніторингу якості наданих послуг підпорядкованими структурними підрозділами.

4. Начальнику управління обслуговування громадян (Бабич Л. Д.) до 22 січня 2021 року подати інформацію начальнику Головного управління про стан виконання цього наказу.

5. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Макшаєву Н. В.

Начальник Головного управління

І. ЗАІНЧКОВСЬКИЙ



Заінчковський Іван Адамович

КНЕДП - ІДД ДПС

30C2E8E0B2E9E60CE05628093AAB01EB4C1B788C62C4BB93D6C56AE19245FD1D01

29.07.2020