



**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 27 жовтня 2021 року № 5-2 «Про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області»

Заслухавши доповідь заступника начальника Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області Макшаєвої Наталії про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області (надалі – Головне управління), встановлено наступне.

Прийом та обслуговування громадян, які звертаються до Головного управління, проводять 26 сервісних центрів (фронт-офісів) 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).

Обслуговування осіб, які звертаються до сервісних центрів, здійснюється за єдиними стандартами та за допомогою сучасних технологій обслуговування громадян. Наявність системи відеоспостереження прийому громадян дає можливість здійснювати моніторинг якості надання послуг та забезпечує прозорість і відкритість процедури надання послуг.

Модернізація підрозділів обслуговування громадян дозволила удосконалити процес прийому та обслуговування громадян, оперативно та якісно надавати послуги, як того вимагають умови сучасності.

В сервісних центрах Головного управління створені інклюзивні умови обслуговування осіб з особливими потребами. Зокрема, облаштовано пандуси, наявне тактильне покриття та таблички з шрифтом Брайля. Задля обслуговування осіб з порушеннями слуху налагоджена співпраця з перекладачами Житомирської обласної організації УТОГ.

З метою визначення рівня задоволеності якістю послуг, які надаються фахівцями Головного управління, проводиться вивчення громадської думки шляхом опитування. Упродовж звітнього періоду проанкетовано понад 11,2 тис. респондентів, з яких понад 99% залишились задоволеними якістю обслуговування та наданням консультативної допомоги.



Заїнчковський Іван Адамович

КНЕДП - ІДД ДПС

30C2EBE0B2E9E60CE05628093AAB01EB4C1B788C62C4BB93D6C56AE19245FD1D01

29.10.2021

Головне управління ПФУ в
Житомирській області



29.10.2021 1201

Упродовж січня – вересня 2021 року фахівцями сервісних центрів Головного управління надано у понад 1,2 рази більше послуг в порівнянні з відповідним періодом минулого року (303,0 тис.).

За звітний період у підсистемі “Звернення” Інтегрованої комплексної інформаційної системи Пенсійного фонду України зареєстровано близько 288 тис. звернень з питань пенсійного забезпечення.

Із загальної кількості наданих послуг, найбільший відсоток складають послуги щодо видачі різних довідок (37%) та роз’яснення вимог чинного законодавства (22%).

За 9 місяців 2021 року до відділу обслуговування військовослужбовців та деяких інших категорій громадян управління обслуговування громадян звернулось понад 11 тис. осіб, які отримують пенсію відповідно до Закону України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб». У порівнянні з відповідним періодом минулого року кількість звернень від пенсіонерів силових структур зросла у понад 1,7 разів.

Станом на 01.10.2021 фахівцями управління обслуговування громадян розглянуто 34806 письмових звернень, що в 2 рази більше, ніж за відповідний період минулого року. Переважна частина звернень стосується нарахування доплат відповідно до Закону України “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”, роз’яснень щодо підвищення пенсійних виплат, нарахування коштів за рішеннями суду та правильності обчислення розміру призначеної пенсії.

Продовжується практика відвідування осіб з особливими потребами, зокрема яким виповнилось 80 і більше років. Станом на 01.10.2021 надано послуг за місцем проживання 30 таким особам.

Серед мешканців області, зокрема в умовах карантинних обмежень, зростає популярність дистанційного обслуговування.

Понад 24 тис. громадян отримали консультації за телефонами “гарячих” ліній, що на 11 % зменшило кількість звернень громадян до сервісних центрів Головного управління.

За результатами проведеної інформаційно-роз’яснювальної роботи щодо переваг користування електронними сервісами Пенсійного фонду України (далі – Фонд), упродовж 9 місяців 2021 року 10,4 тис. громадян подали анкети - заяви на призначення пенсії в автоматичному режимі.

В рамках впровадження технології індивідуально - масового електронного інформування громадян до послуги смс - інформування в області станом на 01.10.2021 залучено понад 100 тис. осіб, з яких понад 21 тис. громадян виявили бажання підключити дану послугу в поточному році.

За звітний період прийнято понад 16 тис. заяв на виготовлення пенсійних посвідчень, з них 1989 заяв прийнято на виготовлення електронних пенсійних посвідчень.

З метою наближення послуг до громадян, у співпраці з 59 об’єднаними територіальними громадами, створено 65 віддалених робочих місць, що становить 89,4% від загальної кількості територіальних громад області.

Станом на 01.10.2021 здійснено 335 виїздів на віддалені робочі місця, під час яких мешканцям області надано 3093 послуги з використанням засобів захисту інформації.

З червня цього року фахівці двох сервісних центрів міста Житомира надають пенсійні послуги в центрі надання адміністративних та соціальних послуг Дія. Інтеграція пенсійних послуг у сучасний ЦНАП забезпечила кращу їх доступність для 260 тис. мешканців Житомирської громади.

Наявна у 8 сервісних центрах Головного управління система електронного керування чергою дає можливість здійснювати управління потоком відвідувачів, контролювати терміни очікування в чергах та розподіляти навантаження на фахівців сервісного центру. Однак, в організації роботи обслуговування громадян мають місце окремі випадки тривалого (понад 2 год.) очікування в чергах.

З метою впровадження в дію рішення колегії при начальнику Головного управління від 27 жовтня 2021 року № 5-2 «Про результати моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб, які звертаються до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області»,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію заступника начальника Головного управління Макшаєвої Наталії 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 такою, що в цілому 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 Лариса), керівникам структурних підрозділів управління обслуговування громадян (сервісних центрів) забезпечити:

1) дієвий контроль за здійсненням якісного обслуговування громадян, які звертаються до сервісних центрів, 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);

2) популяризацію переваг завчасної подачі анкети – заяви на призначення пенсії в автоматичному режимі серед майбутніх пенсіонерів;

3) збільшення темпів залучення громадян до сервісної послуги Фонду «Автоматичне призначення пенсії»;

4) неухильне дотримання працівниками сервісних центрів ділового стилю одягу;

5) контроль за управлінням потоком відвідувачів та термінами очікування громадян в чергах;

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

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

**Начальник
Головного управління**

Іван ЗАІНЧКОВСЬКИЙ