



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

Дніпро

№ _____

Про прийом та обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області за 9 місяців 2024 року

Заслухавши інформацію про прийом та обслуговування громадян Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (далі - Головне управління) за 9 місяців 2024 року та з урахуванням рішення колегії відмічається.

Управлінням обслуговування громадян прийнято 673 948 осіб та надано 1 068 541 послугу, серед них:

особисто - 543 917 осіб, (740 582 послуги);

дистанційно - 110 663 особи, (10 663 послуги);

поза межами сервісних центрів - 19 368 осіб, (22 463 послуги);

опрацьовано 194 833 звернення, які надійшли засобами вебпорталу електронних послуг та з інших джерел надходжень.

У середньому за день по області працівники сервісних центрів приймали 3 439 осіб, яким надавали 5 452 послуги.

У сервісних центрах особисто прийнято осіб з наступних питань:

пенсійного страхування - 482 878 осіб (88,8%);

надання житлових субсидій та пільг - 56 397 осіб (10,4%);

соціального страхування - 4 642 (0,8%).

Особисто надано на стаціонарних прийомах у сервісних центрах 740 582 послуги, серед яких:

прийнято заяв та документів щодо:

призначення пенсії - 44 736 (6,0 %);

перерахунку пенсії - 62 540 (8,4 %);

виплати допомоги на поховання - 29 563 (4,0 %);

виплати недоотриманої пенсії - 2 153 (0,3 %);

призначення/перерахунку субсидій/пільг - 55 203 (7,5 %);

соціального страхування - 3 143 (0,4%);

виготовлення паперових пенсійних посвідчень - 48 374 (6,5 %);

видано довідок:

з Реєстру застрахованих осіб - 109 643 (14,8 %);



Козак Юрій Іванович

КНЕДП ДПС

93DE3877B77A4770524EF5BCF4D003AF6C4FB58F462489BB823A8713B81C7BF01

24.10.2024

Головне управління ПФУ в
Дніпропетровській області



24.10.2024 2437

про перебування/неперебування на обліку - 29 050 (3,9 %);
надано усних консультацій - 150 908 (20,4 %);
прийнято анкет застрахованих осіб - 47 748 (6,5%);
надано інших послуг — 157 521 (21,3%).

Для надання дистанційних роз'яснень норм чинного законодавства з питань пенсійного і соціального страхування, житлових субсидій та пільг і необхідної довідкової інформації в області функціонують 44 “гарячі” телефонні лінії. Протягом січня-вересня 2024 року в телефонному режимі працівниками сервісних центрів надано 110 663 роз'яснення та консультації.

Спеціалісти сервісних центрів надавали послуги на віддалених робочих місцях, розташованих у приміщеннях територіальних громад, сільських рад, центрах надання адміністративних послуг. Здійснено 944 прийоми, прийнято 18 084 особи та надано 21 019 послуг. Здійснювались виїзди мобільних груп за місцем проживання осіб, які за станом здоров'я не мають можливості особисто звернутись до органів Пенсійного фонду України. Таким чином здійснено 879 виїздів, на яких прийнято 1 284 особи та надано 1 444 послуги.

Проводилась робота щодо залучення відвідувачів до користування вебпорталом електронних послуг Пенсійного фонду України та популяризації електронних сервісів. З початку 2024 року зареєстровано 83 439 нових користувачів.

Спеціалістами сервісних центрів опрацьовано 194 833 електронні звернення, поданих засобами вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України. У порівнянні з січнем-вереснем 2023 року кількість електронних звернень збільшилась на 36 012.

Враховуючи вищевикладене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про прийом та обслуговування громадян Головним управлінням за 9 місяців 2024 року взяти до відома.

2. Начальнику управління обслуговування громадян Болжеларській О. В. забезпечити:

- 1) належну організацію процесу прийому та обслуговування осіб;
- 2) популяризацію електронних послуг Пенсійного фонду України серед відвідувачів;
- 3) дотримання термінів розгляду звернень.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Начальник Головного управління

Юрій КОЗАК