



Datum: 16.05.2018

Medij: Večernje novosti

Rubrika: Penzioner

Autori: J.Ž.S.

Teme: Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)

Napomena:

Površina: 295

Tiraž: 80000



Naslov: Odgovaraju na 230 pitanja dnevno

Strana: 16

САМО ОД ПОЧЕТКА ГОДИНЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ПЕНЗИОНОГ ФОНДА ОБРАТИЛО СЕ 57.000 ГРАЂАНА И САЗНАЛО СВОЈА ПРАВА

Одговарају на 230 питања дневно

На њиховања се најчешће одговара одмах, у директној телефонској комуникацији

САМО од почетка године до сада Контакт-центру ПИО фонда обратило се више од 20.000 грађана, док је лане око 57.000 људи имало питања из области пензијско-инвалидног осигурања. Комуникација са великим бројем странака била је вишеструка, па је тако број питања на које је одговорено доста већи.

Јелица Тимотијевић, директорка Сектора за односе са јавношћу у ПИО фонду, објашњава да је од оснивања Контакт-центра до данас одговорено на око 185.000 питања грађана, што је у просеку око 230 дневно.

У циљу сталног унапређивања квалитета услуга, меримо задовољство корисника услуга кроз оцену у три нивоа - каже наша са-

ЕЛЕКТРОНСКИ СЕРВИСИ

На сајту ПИО Фонда садашњим и будућим пензионерима доступно је неколико електронских сервиса, као што су е-захтеви, кретање предмета, увид у податке матичне евиденције за осигуранике, калкулатор - када у пензију.

Највеће интересовање влада за електронски сервис "Када у пензију", односно калкулатор за израчунавање датума стицања права на старосну и превремену старосну пензију. Током прошле године ову услугу искористило је више од 47.000 лица с више од 196.000 калкулација.

говорница. - Према нашим подацима у 2017. години, од укупног броја анкетираних, задовољан је 27.661 корисник, веома задовољно 4.710 корисника, а незадовољно 105 корисника услуга Контакт-центра.

Осигураници, односно корисници права најчешће се обраћају с питањима која се

односе на детаљније информације о току поступка остваривања права на пензију, и то чини већину питања, тачније око 25 одсто укупног броја. Област остваривања права из ПИО, као што су услови за стицање права на старосну, инвалидску, породичну пензију, право на туђу негу и помоћ, утврђивање процента



телесног оштећења, питања из области матичне евиденције, утврђивања стажа чине око 23 одсто питања. Такође, доста корисника се распитује о исплати остварених права (датум и начин исплате, промене начина исплате, обуставе пензија), која чине нешто

мање од 20 процената укупног броја.

На питања се најчешће одговара одмах, у директној телефонској комуникацији са осигураницима или корисницима, односно у року од 24 часа од упућивања мејла Контакт-центру - објашњава

Тимотијевић. - Уколико је потребно детаљније проверити статус предмета у поступку, што захтева сарадњу са овлашћеним службама у филијалама Фонда ПИО, одговор се доставља за три, а најдуже у року од пет радних дана. ■

Ј.Ж.С.

