

РІШЕННЯ № 6-2

розширеного засідання колегії при начальнику головного управління
Пенсійного фонду України у Чернігівській області

6 листопада 2018 року

м. Чернігів

**Про стан виконання Закону України “Про звернення громадян”,
Указу Президента України від 07.02.08 № 109 “Про першочергові заходи
щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права
на звернення до органів державної влади та органів місцевого
самоврядування” в органах Пенсійного фонду України в області**

Заслухавши та обговоривши доповідь Сизих В.М. «Про стан виконання Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.08 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” в органах Пенсійного фонду України в області», колегія визначає, що з метою забезпечення вимог Конституції України щодо реалізації прав громадян на звернення, Закону України “Про звернення громадян”, указу Президента України “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, головним та підвідомчими управліннями Пенсійного фонду області здійснювалася низка комплексних заходів, спрямованих на створення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на письмові звернення та особистий прийом, оперативне вирішення проблем, які турбують жителів, усунення причин, що породжують скарги.

Робота управлінь спрямовувалася на безумовне виконання Закону України “Про звернення громадян” та відповідного указу Президента України.

Забезпечено недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

З’ясовувалися та аналізувалися причини, що породжують повторні звернення громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників для подальшого їх усунення, проведення упереджувальних заходів.

Забезпечувалося право заявників на участь у перевірці поданих ними звернень та ознайомлення з матеріалами перевірок у разі виявлення ними бажання.

Надавалися роз’яснення громадянам про порядок оскарження прийнятих органами Пенсійного фонду рішень.

Забезпечується поновлення інформації на стендах про години прийому громадян, графіки особистого прийому керівниками органів Фонду, актуальні питання в діючому законодавстві або внесені зміни. Це дає змогу громадянам ознайомитися з діючим законодавством самостійно, допомагає знайти відповіді на значну частину запитань, що цікавлять відвідувачів.

Взято під особистий контроль начальниками головного та об'єднаних управлінь розгляд звернень та забезпечено проведення першочергового особистого прийому інвалідів Великої Вітчизняної війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати – героїня". Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу та Герої України протягом 9 місяців 2018 року до органів Пенсійного фонду області не зверталися.

Приділялася особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Головним управлінням надавалася практична допомога підвідомчим управлінням Пенсійного фонду у забезпеченні виконання Закону України "Про звернення громадян".

Продовжується практика проведення виїзних прийомів за місцем роботи та місцем проживання громадян.

Забезпечено функціонування "гарячих ліній" для реалізації права громадян на звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Забезпечується розміщення на веб-сайтах графіків особистих прийомів громадян посадовими особами органів Фонду.

Протягом 9 місяців 2018 року до управлінь Пенсійного фонду України області письмово і усно звернулися майже 14,7 тис. громадян, що на 22% більше, ніж за аналогічний період 2017 року. У тому числі письмово звернулися майже 4,5 тис. громадян, що на 78% більше від рівня 2017 року. З них до головного управління надійшло 2773 звернення, що понад у три рази більше від кількості письмових звернень за 9 місяців 2017 року. Кількість письмових звернень до підвідомчих управлінь за даний період залишається майже на тому ж рівні: з 1639 у 2017 проти 1646 у поточному році.

За 9 місяців 2018 року до головного управління Пенсійного фонду України в області з Урядової гарячої лінії на розгляд надійшло 954 звернення від жителів області, що на 57% більше, ніж минулого року. На веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України надійшло 270 звернень.

Збільшення письмових звернень до головного управління Пенсійного фонду України в області пояснюється у першу чергу зростанням масових звернень пенсіонерів силових структур з питання перерахунку пенсії із збільшеного грошового забезпечення та виплати раніше перерахованих пенсій за рішенням суду, витребування копій документів з пенсійних справ для звернення до судових органів..

У порівнянні з 9 місяцями 2017 року кількість повторних звернень цього року збільшилася з 16 до 22. Вони складають 0,6% від загальної кількості письмових звернень громадян.

Кількість звернень, що надійшли до головного управління з вищих органів влади та організацій збільшилася з 214 до 429, у процентному відношенні цей показник складає 18% від загальної кількості письмових звернень.

Найбільше письмових пропозицій, заяв та скарг головним управлінням отримано від жителів м. Чернігова та Чернігівського району -909 (21 % від загальної кількості звернень), Бахмацького району -200 (4,5%), м. Прилук та Прилуцького району - 198 (4,4%), м. Ніжин та Ніжинського району -85 (1,9%).

На контроль, по строках виконання, взято всі звернення громадян. Порушень термінів розгляду письмових звернень в головному та підвідомчих управліннях не зафіксовано.

Протягом 9 місяців цього року на особистому прийомі керівництвом управлінь Пенсійного фонду області прийнято 9,3 тис. громадян, що становить 103% від кількості звернень за аналогічний період 2017 року. Переважна більшість питань, що порушувалися громадянами на особистих прийомах, розглядалися та вирішувалися під час прийому. З цієї кількості звернень на виїзних приймальнях прийнято майже 3,8 тис. громадян, що становить у порівнянні 129%.

Також здійснювались виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років. Протягом 9 місяців 2018 року прийнято 127 таких пенсіонерів.

Результати моніторингу розгляду звернень, що надійшли до головного та підвідомчих управлінь Пенсійного фонду України в області за 9 місяців 2018 року свідчать, що найбільше громадян зверталось з питання призначення та перерахунку пенсій – 4676 звернень або 32% від загальної кількості; роз'яснення діючого пенсійного законодавства – 2836 або 19%; визначення права на пенсію та підвищення розміру пенсії – 1679 або 11%, виконання рішення суду – 438 або 3%.

Стан роботи із зверненнями громадян постійно обговорюється на апаратних нарадах.

З метою створення умов відкритості, доступності своєї діяльності, додаткових можливостей для спілкування громадян з керівництвом Пенсійного фонду області та упередження звернень громадян активно проводиться інформаційно – роз'яснювальна робота.

У кожному управлінні Пенсійного фонду України області організовані постійно діючі “гарячі” телефонні лінії та забезпечено їх роботу протягом усього тижня у часи, визначені розпорядком роботи управлінь. Номери телефонів “гарячих” ліній оприлюднені у місцевій пресі, по радіо та телебаченню, на WEB-сайті головного управління та облдержадміністрації, на інформаційних стендах в органах Пенсійного фонду та органах місцевого самоврядування. На «гарячу» телефонну лінію за звітний період за консультацією звернулися понад 12,3 тис. громадян, що складає 178% від кількості звернень у 2017 році.

В об'єднаних управліннях Пенсійного фонду України в області створені та діють 23 приймальні громадян, які працюють за принципом “єдиного вікна”.

За звітний період у вищезазначених приймальнях зареєстровано майже 198 тис. громадян, яким було надано консультації та роз'яснення.

Керівники головного та підвідомчих управлінь завжди тримають на особливому контролі питання по роботі із зверненнями громадян, вживають заходи щодо усунення та упередження причин, що породжують скарги.

Разом з тим, робота управлінь Пенсійного фонду України області по організації розгляду порушених у зверненнях громадян питань, потребує подальшого покращення. Мають місце такі упущення в роботі:

- інформації на запити головного управління щодо розгляду звернень громадян з боку окремих управлінь потребують доповнення та уточнення, іноді

надходять до головного управління з порушенням визначених термінів;

- деякими управліннями надаються невичерпні відповіді на порушені у зверненнях питання, що призводить до отримання повторного звернення;

- продовжують надходити на адресу головного управління заяви та скарги з питань, які відповідно до чинного законодавства повинні вирішуватись управліннями Пенсійного фонду України на місцях.

Враховуючи вищевикладене та з урахуванням розгляду на розширеному засіданні колегії при начальнику головного управління, колегія

ВИРІШИЛА:

1. Заступникам начальника, керівникам структурних підрозділів головного управління, начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України області продовжити забезпечення вимог Закону України "Про звернення громадян", указів Президента України та інших нормативних актів з цих питань.

2. Начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України області:

2.1. Забезпечити якість надання соціальних послуг та здійснювати постійний контроль за їх наданням.

2.2. Забезпечити ефективність та якість розгляду звернень, з якими громадяни звертаються до органів Пенсійного фонду України, тримати на особливому контролі питання по роботі із зверненнями громадян, вживати заходи щодо усунення та упередження причин, що породжують скарги та повторні звернення.

2.3. Звернути особливу увагу на забезпечення виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

2.4. Забезпечити належну якість та повноту надання відповідей на звернення громадян.

2.5. Забезпечити постійне проведення інформаційно – роз'яснювальних заходів з питань, що відносяться до компетенції органів Фонду.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на першого заступника начальника головного управління Рем О.М.

Голова колегії

Ю.ЮРЧЕНКО