ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

_________________ м. Чернігів № _____

Про стан виконання Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Чернігівській області

З метою забезпечення вимог Конституції України щодо реалізації прав громадян на звернення, Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2020 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” (зі змінами), Головним управлінням Пенсійного фонду України в Чернігівській області (далі- Головне управління) 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 Головного управління 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, 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.

Головне управління ПФУ в Чернігівській області

774 від 29.07.2020

Надавалися роз’яснення громадянам про порядок оскарження прийнятих Головним управлінням рішень.

Поновлювалася інформація на стендах про години прийому громадян, графіки особистого прийому керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів, 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 першочерговий розгляд звернень та особистий прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати – героїня”. Ця категорія жінок, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу та Герої України в I півріччі 2020 року до Головного управління не зверталися.

Особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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.

На інформаційній сторінці вебпорталу розміщено графік особистого прийому громадян посадовими особами Головного управління.

Протягом 6 місяців 2020 року до Головного управління письмово та усно звернулися 5,3 тис. громадян, що на 57% менше, ніж за аналогічний період 2019 року (9,3 тис. громадян). У тому числі письмово звернулися майже 1,5 тис. громадян, що менше від рівня 2019 року - 2279.

Кількість звернень, що надійшли до Головного управління з вищих органів влади та організацій, суттєво зменшилася: з 398 до 152, у процентному відношенні цей показник складає 10% від загальної кількості письмових звернень.

За перше півріччя 2020 року від жителів області на розгляд до Головного управління з Урядової гарячої лінії надійшло 633 звернення. На відповідний період минулого року — 974.

За допомогою вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України за 6 місяців 2020 року звернулися 584 громадянина (2019 рік - 204).

У першому півріччі 2020 року кількість повторних звернень порівняно з минулорічним періодом збільшилася до 26 (2019 року таких було 7).

Збільшення повторних звернень відбулося у першу чергу внаслідок того, що певним пенсіонерам не подобаються відповіді Головного управління, надані по суті поставлених запитань у відповідності із діючим пенсійним законодавством, але які не вирішують проблем заявників.

Протягом звітного періоду на особистому прийомі керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів прийнято 2540 громадян, що значно менше від минулорічного періоду (6089). З цієї кількості звернень на виїзних приймальнях прийнято майже 1,3 тис. громадян (минулого року — 2,2 тис. громадян). Переважна більшість питань, що порушувалися громадянами на особистих прийомах, розглядалися та вирішувалися під час прийому.

Також здійснювалися виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років. Протягом І півріччя 2020 року прийнято 34 таких пенсіонера.

У зв'язку з проведенням заходів, спрямованих на запобігання виникнення та поширення COVID-19, прийом громадян сервісними центрами Головного управління проводився виключно з питань оформлення допомоги на поховання, з усіх інших питань консультації надавалися за "гарячими" телефонними лініями.

Результати моніторингу розгляду звернень, що надійшли до Головного управління за звітний період, свідчать, що найбільше громадян зверталося з питання призначення та перерахунку пенсій – 1111 звернень або 21% від загальної кількості; витребування довідок та інших матеріалів — 359 або 7%; визначення права на пенсію та підвищення розміру пенсії — 274 або 5%, щодо індексації пенсії – 239 або 4%, виконання рішення суду – 160 або 3%.

Стан роботи зі зверненнями громадян постійно обговорюється під час проведення апаратних нарад.

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

У кожному сервісному центрі Головного управління 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 вебсайті Головного управління та облдержадміністрації, на інформаційних стендах на місцях та в органах місцевого самоврядування. На "гарячу" телефонну лінію за звітний період за консультацією звернулися близько 26,5 тис. громадян, що майже вдвічі більше від кількості звернень у 2019 році (майже 11,5 тис. громадян).

У приймальнях громадян Головного управління, діючих за принципом "єдиного вікна", за вказаний період зареєстровано майже 176,5 тис. громадян, яким було надано консультації та роз'яснення.

Керівництво Головного управління та керівники сервісних центрів постійно тримають на особливому контролі питання по роботі із зверненнями громадян, вживають заходів щодо усунення та упередження причин, що породжують скарги.

Разом з тим, робота Головного управління по організації прийому громадян, розгляду порушених у зверненнях питань, потребує покращення. Мають місце випадки формального підходу до обслуговування громадян.

НАКАЗУЮ:

1. Заступникам начальника, керівникам структурних підрозділів Головного управління забезпечити вимоги Закону України “Про звернення громадян”, указів Президента України та інших нормативних актів з цих питань.

2. Керівникам структурних підрозділів Головного управління:

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

2.2. Звернути увагу на необхідність удосконалення форм та методів роботи з відвідувачами з метою зебезпечення належного рівня обслуговування громадян, упередження причин, що породжують скарги та повторні звернення.

2.3. Забезпечити ефективність та якість розгляду звернень, з якими громадяни звертаються до Головного управління, тримати на особливому контролі питання по роботі із зверненнями громадян.

2.4. Залишається актуальною робота щодо забезпечення виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

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

2.6. Забезпечити постійне проведення інформаційно – роз’яснювальних заходів з питань, що відносяться до компетенції Головного управління.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Вадима Сіраша.

В.о. начальника **Ольга РЕМ**

Рем Ольга Миколаївна

Акредитований центр сертифікації ключів ІДД ДФС

2E774E860E000918AC2AE41BE324C04E85CAAC0290DB63CAD254BCF7D971904800

29.07.2020