



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

**ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ
В ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

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
за I півріччя 2021 року**

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.

Забезпечено недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, невмотивованої 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 звернень та ознайомлення з матеріалами перевірок у разі виявлення ними бажання.

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.



Юрченко Юрій Дмитрович

КНЕДП - ІДД ДПС

605B3A4E9CACC3ED87F9BFF0A504E4ABA38B5775539BCD8BFF0C988BE6033FA7C01

30.07.2021

Головне управління ПФУ в
Чернігівській області



30.07.2021 994

Це дає змогу громадянам ознайомитися з діючим законодавством самостійно, допомагає знайти відповіді на значну частину запитань, що цікавлять відвідувачів.

Першочергово розглядаються звернення та проводиться особистий прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати – героїня”.

Ця категорія жінок, а також Герої Соціалістичної праці, Герої Радянського Союзу та Герої України в I півріччі 2021 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, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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 цього року до Головного управління письмово та усно звернулися 11953 громадянина. За відповідний період минулого року — 5341. У тому числі письмово звернулися 8742 громадянина, що у 5,5 разів вище рівня I півріччя 2020 року (1584).

Кількість звернень, що надійшли до Головного управління з вищих органів влади та організацій, суттєво зменшилася: зі 152 до 114, у процентному відношенні цей показник складає 1,3% від загальної кількості письмових звернень.

За перше півріччя 2021 року від жителів області на розгляд до Головного управління з Урядової гарячої лінії надійшло 979 звернень. За відповідний період минулого року — 633.

За допомогою вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України за 6 місяців 2021 року звернулися 705 громадян (2020 рік - 584).

У першому півріччі 2021 року кількість повторних звернень зменшилася до чотирьох (2020 року таких було 26).

Протягом звітної періоду на особистому прийомі керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів прийнято 1527 громадян, що значно менше від минулорічного періоду (2540). З цієї кількості звернень на виїзних приймальнях прийнято 653 громадянина (минулого року — 1397 громадян). Переважна більшість питань, що порушувалися громадянами на особистих прийомах, розглядалися та вирішувалися під час їх проведення.

За потреби також здійснювалися виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років. Протягом I півріччя 2021 року прийнято одну таку особу. У зв'язку з проведенням заходів, спрямованих на запобігання виникненню та

поширенню COVID-19, суттєво зросла кількість письмових звернень та звертань на “гарячі” телефонні лінії, зменшилася кількість громадян на особистому та виїзних прийомах.

Результати моніторингу розгляду звернень за звітний період свідчать, що найбільше громадян зверталось з питань перерахунку пенсій особам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС, підвищення щомісячної доплати до пенсії як непрацюючому пенсіонеру та витребування довідок про розмір пенсії, пенсіонерів силових структур з питань перерахунку пенсії зі збільшеного грошового забезпечення та виплати раніше перерахованої пенсії за рішенням суду, витребування копій документів з пенсійної справи для звернення до судових органів, перерахунку пенсій на основі оновлених довідок.

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 вебсайтах Головного управління та облдержадміністрації, на інформаційних стендах на місцях та в органах місцевого самоврядування.

На “гарячу” телефонну лінію за звітний період за консультацією звернулися 27274 громадянина, що дещо більше від кількості звернень минулорічного рівня (26441).

У приймальнях громадян Головного управління, діючих за принципом “єдиного вікна”, за вказаний період зареєстровано майже 158,5 тис. громадян, яким було надано консультації та роз’яснення (за попередній період — 176,5 тис. громадян).

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 виконання вимог 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 забезпечення 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. Продовжити проведення 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.

Начальник

Юрій ЮРЧЕНКО