

Р І Ш Е Н Н Я № 5-4

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

04 серпня 2017 року

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 органах Пенсійного фонду України області**

Заслухавши та обговоривши доповідь Сизих М.В. “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 органах Пенсійного фонду України 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 здійснювався ряд 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 спрямовувалась 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’ясовувались та аналізувались причини, що породжують повторні звернення громадян, випадки безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників для подальшого їх усунення, проведення упереджувальних заходів.

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

Надавались 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 I півріччя 2017 року до органів Пенсійного фонду області не звертались.

Приділялась 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 I півріччя 2017 року до управлінь Пенсійного фонду України області письмово і усно звернулись 7828 громадян, що на 11% більше, ніж за аналогічний період 2016 року. В тому числі письмово звернулись 1759 громадян, що на 8% більше від рівня 2016 року. З них до головного управління надійшло 526 звернень, що майже на 26% більше від кількості письмових звернень за I півріччя 2016 року. Також на 2% збільшилась за цей період кількість звернень до підвідомчих управлінь: з 1208 звернень у 2016 році до 1233 у поточному.

За шість місяців 2017 року до головного управління Пенсійного фонду України в області з Урядової гарячої лінії на розгляд надійшло 491 звернення від жителів області, що на 22% більше, ніж минулого року. На веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України надійшло 28 звернень.

Збільшення письмових звернень до управлінь Пенсійного фонду України області пояснюється зростанням масових звернень пенсіонерів силових структур з питань перерахунку пенсії із збільшеного грошового забезпечення та цивільних пенсіонерів щодо перерахунку пенсії в зв'язку із збільшенням прожиткового мінімуму, перерахунку пенсій державним службовцям.

У порівнянні з I півріччям 2016 року кількість повторних звернень зменшилась з 18 до 9. Вони складають 0,5% від загальної кількості письмових звернень.

Кількість звернень, що надійшли до головного управління з вищих органів влади та організацій дещо зменшилась із 152 до 149, у процентному

відношенні цей показник складає 28% від загальної кількості письмових звернень.

Найбільше письмових пропозицій, заяв та скарг головним управлінням отримано від жителів м. Чернігова та Чернігівського району 301 (57 % від загальної кількості звернень), м. Ніжин та Ніжинського району – 40 (8%), м. Прилуки та Прилуцького району – 26 (5%), Борзнянського, Городнянського, Новгород-Сіверського та Ріпкинського районів - по 10 (2%). Найменше зверталися громадяни з районів: Куликівського – 1 (0,2%), Бобровицького – 3 (0,6%), Менського, Носівського та Семенівського – по 5 (0,9%).

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

Протягом першого півріччя поточного року на особистому прийомі керівництвом управлінь Пенсійного фонду області прийнято 6069 громадян, що становить 112% від кількості звернень за аналогічний період 2016 року. Переважна більшість питань, що піднімалися громадянами на особистих прийомах, розглядалися та вирішувалися під час прийому. З цієї кількості звернень на виїзних приймальнях прийнято 1881 громадянина, що становить у порівнянні 89%.

Також здійснювалися виїзні прийоми до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 80 і більше років. Протягом I півріччя 2017 року прийнято 92 таких пенсіонерів.

Результати моніторингу розгляду звернень, що надійшли до головного та підвідомчих управлінь Пенсійного фонду України в області за I півріччя 2017 року свідчать, що найбільше громадян зверталось з питання призначення та перерахунку пенсій – 3268 звернень або 39% від загальної кількості; роз'яснення діючого пенсійного законодавства – 1522 або 18%; визначення права на пенсію та підвищення розміру пенсії – 1425 або 17%.

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 звернулись 5316 громадян, що складає 148% від кількості звернень у 2016 році.

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

За звітній період в вищезазначених приймальнях зареєстровано 113 873 громадянина, 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;

- 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, колегія

В И Р І Ш И Л А:

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

2. Начальникам об'єднаних управлінь Пенсійного фонду України в 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.

2.3. Звернути особливу увагу на забезпечення виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилось 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 рішення покласти на першого заступника начальника головного управління Рем О.М.

Голова колегії



Ю.Д.Юрченко