



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ  
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ  
У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

19.10.2018

м. Вінниця

№ 235

Про стан виконання в органах  
Пенсійного фонду України у  
Вінницькій області Закону України  
«Про звернення громадян»

Заслухавши інформацію начальника управління адміністративно-господарського забезпечення головного управління Пенсійного фонду України у Вінницькій області Чепернатої О.А., колегія при начальнику головного управління Пенсійного фонду України у Вінницькій області відмічає, що стан виконання Закону України «Про звернення громадян» в органах Пенсійного фонду області відповідає встановленим вимогам.

Протягом січня-вересня 2018 року до органів Пенсійного фонду України у Вінницькій області надійшло 7 392 звернення громадян, що на 23 відсотки більше відповідного періоду минулого року. Це спричинено збільшенням кількості звернень до головного управління пенсіонерів МВС щодо перерахунків розмірів пенсій згідно довідок про грошове забезпечення, виданих ліквідаційною комісією УМВС України у Вінницькій області, оскільки загальна кількість звернень до підвідомчих управлінь у порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 7,2%.

Зростання відбулося лише в управлінні в м. Вінниці та Жмеринському об'єднаному управлінні на 50% та 12 % відповідно.

Найбільше звернень (на 10 тис. пенсіонерів) надійшло до Крижопільського (176), Тульчинського (127), Ямпільського (125), об'єднаних управлінь. Найменша кількість звернень громадян, відповідно, в Бершадському (31), Козятинському (38) та Іллінецькому (39) об'єднаних управліннях.

Актуальною залишається проблема повторних звернень. Протягом 9 місяців поточного року до управлінь Фонду області надійшло 120 таких звернень, або 1,6 % від загальної кількості. Найбільше повторних звернень в управлінні в м. Вінниці - 6,8%, Іллінецькому - 6,7% та Козятинському 3,7% об'єднаних управліннях.

На особистий та виїзні прийоми до керівного складу Фонду області з початку року звернулось 3010 осіб (40,7% від загальної кількості).

Протягом січня-вересня 2018 року від громадян Вінницької області до державної установи «Урядова гаряча лінія» надійшло 1101 звернення.

Крім того, за 9 місяців поточного року до головного та підвідомчих управлінь через Веб-портал електронних послуг звернулось 349 осіб, що майже в 2 рази більше відповідного періоду 2017 року.

З метою якісного надання послуг, зменшення кількості звернень громадян та упередження випадків повторних звернень, в управліннях Фонду області організовані постійно діючі «гарячі» телефонні лінії та «Контакт-центр» в м. Вінниці.

Враховуючи вищенаведене,

#### НАКАЗУЮ:

1. Інформацію начальника управління адміністративно-господарського забезпечення Чепернатої О.А. взяти до відома.

2. Начальникам об'єднаних управлінь та управління в м. Вінниці:

2.1. тримати на особистому контролі стан виконання Закону України «Про звернення громадян»;

2.2. посилити контроль за якістю розгляду звернень громадян, з метою зменшення кількості повторних звернень;

2.3. посилити вимогливість по забезпеченню всебічного і своєчасного розгляду звернень громадян, реалізації їх законних прав та інтересів;

2.4. забезпечити популяризацію Веб-порталу Фонду та збільшення чисельності осіб, які користуються послугами ресурсу.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на заступників начальника головного управління відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Начальник головного управління



О. Корчака