



## ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

### ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В КІРОВОГРАДСЬКІЙ ОБЛАСТІ

#### Н А К А З

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

м. Кропивницький

№ \_\_\_\_\_

#### **Про роботу зі зверненнями громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року**

Заслухавши доповідь заступника начальника головного управління Максименко І. О. про роботу зі зверненнями громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року, колегія відмічає.

Відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян” одним із пріоритетних напрямів роботи головного управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі – головне управління) є забезпечення конституційного права громадян на звернення та створення належних умов для реалізації цього права.

Упродовж 9 місяців 2023 року до головного управління надійшло 13 671 звернення громадян, порівняно з відповідним періодом 2022 року (6 398) їх кількість збільшилася на 114 %.

Фахівці головного управління забезпечили оперативний, кваліфікований та всебічний розгляд звернень громадян, що надійшли, зокрема через державну установу “Урядовий контактний центр” – 1 974 звернення громадян, що на 585 % більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (288); особисто – 5 831 звернення, що на 83 % більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (3 195); поштою – 2 967 звернень, що на 115 % більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1 378); електронною поштою – 1 102 звернення, що на 253 % більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (312); через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України – 1 390 звернень, що на 63 % більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (851).

Забезпечено щомісячний аналіз щодо кількості, тематики та стану розгляду звернень громадян. Більшість питань, що порушувалися заявниками, стосувалися:



Сімонян Наталія Миколаївна

КНЕДП ДПС

7730914EAC41E67A99A7447E82C7574EB5D3500F639526AA5BD02C3A7485851201

15.11.2023

Головне управління ПФУ в  
Кіровоградській області



15.11.2023 969

питань перевірки правильності призначення та перерахунків пенсій – 6 609 звернень; витребування довідок та інших матеріалів – 1 029 звернень; виплати житлової субсидії або пільги – 1 017 звернень; роз'яснення окремих норм чинного пенсійного законодавства – 938 звернень; визначення права на призначення житлової субсидії – 843 звернення; виконання рішень судів – 676 звернень; перерахунку житлової субсидії – 542 звернення; індексації пенсії – 311 звернень; визначення права на отримання пільги – 251 звернення.

Аналіз звернень щодо належності респондентів до певної категорії громадян свідчить, що за 9 місяців 2023 року найбільша кількість звернень до головного управління (8 055) надійшла від пенсіонерів силових структур (зокрема від пенсіонерів Міністерства внутрішніх справ України (4 203) та Міністерства оборони України (2 039), що більше відповідного періоду минулого року на 96 %. Основні питання, з якими зверталися пенсіонери, яким призначено пенсії відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”: встановлення доплати 2 000 грн після виконання рішення суду (4 337 звернень); проведення перерахунку пенсій за новими довідками про грошове забезпечення (1 361 звернення); надання інформації щодо перерахунку, проведеного за рішенням суду (1 742 звернення); роз'яснення пенсійного законодавства (281 звернення); індексація пенсії (116 звернень); перевірка правильності нарахування пенсії (94 звернення); нарахування та виплата пільг (63 звернення); визначення права на призначення пенсії (22 звернення); виплата недоотриманої пенсії за померлого пенсіонера (14 звернень); інші питання (25 звернень).

Для оперативного розгляду звернень та попередження випадків повторних звернень у головному управлінні працюють “гарячі” телефонні лінії, які забезпечують прямий зв'язок із громадянами, надання якісних консультацій та вичерпних відповідей. Протягом 9 місяців 2023 року через “гарячі” телефонні лінії головного управління отримали консультації/роз'яснення 49 262 особи.

На телефони “гарячих” ліній відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян головного управління надійшло 6 570 дзвінків, з них: 2 842 – щодо субсидій, 2 270 – щодо призначення, перерахунку, відмови у призначенні пенсій та інших питань, що стосуються пенсій, 980 – щодо пільг, 478 – інші питання.

Через телефонні “гарячі” лінії відділів обслуговування громадян управління обслуговування громадян головного управління проконсультовано 28 191 додзвонювача. Переважна більшість дзвінків стосувалася надання консультацій щодо питань призначення та виплати субсидій.

Протягом 9 місяців 2023 року за телефонами п'ятьох спеціалізованих (за певним напрямком діяльності головного управління) “гарячих” ліній надано :

1386 консультацій пенсіонерам, яким призначено пенсії відповідно до Закону України “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб”;

8 835 – особам, які звернулись з питань правильності оформлення заяв-розрахунків та перевірки правильності розрахунку розміру страхових виплат у зв'язку із тимчасовою втратою працездатності;

1 981 – особам, які звернулись з питань отримання матеріального забезпечення та отримання соціальних послуг;

1 884 – страхувальникам, застрахованим особам та представникам закладів охорони здоров'я, які звернулись з питань порядку подання повідомлення про настання нещасного випадку/гострого професійного захворювання (отруєння), особливостей проведення розслідування, алгоритму подання повідомлень про виплату коштів застрахованим особам за листками тимчасової втрати працездатності тощо;

415 – особам, які звернулись з питань порядку внесення змін до реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування, подання звітності, формування листків непрацездатності.

Для поліпшення організації роботи телефонних “гарячих” ліній сектором з питань запобігання та виявлення корупції головного управління щокварталу здійснюється моніторинг якості роботи телефонних “гарячих” ліній щодо оперативності вирішення питання (час очікування консультації), культури обслуговування, доступності інформації, додержання принципу законності.

За результатами проведених моніторингів суттєвих порушень щодо організації роботи телефонів “гарячих” ліній не встановлено. Зауваження щодо роботи телефонів “гарячих” ліній доведені до працівників, які працюють зі зверненнями громадян, та враховані під час здійснення повноважень щодо розгляду звернень громадян, які звертаються за телефонами “гарячих” ліній.

З метою зменшення кількості звернень громадян, покращення рівня поінформованості населення з питань пенсійного та соціального забезпечення головним управлінням проводиться робота щодо інформування громадян про діяльність головного управління під час інформаційно-роз'яснювальних заходів (протягом 9 місяців 2023 року проведено 536 заходів, учасниками яких стали 2 652 особи), висвітлення питань пенсійного та соціального забезпечення у засобах масової інформації (опубліковано 3 097 матеріалів), на власних вебресурсах (розміщено 827 інформацій). Забезпечено організацію роботи з надання роз'яснень через месенджер офіційної сторінки головного управління в соціальній мережі Фейсбук (протягом січня-вересня 2023 року надано 196 відповідей на питання дописувачів), щомісячне розміщення анонсів щодо проведення прямих телефонних “гарячих” ліній.

Враховуючи вищезазначене,

## **НАКАЗУЮ:**

1. Інформацію про роботу зі зверненнями громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2023 року взяти до відома.

2. Заступникам начальника головного управління, начальникам самостійних структурних підрозділів головного управління:

1) забезпечити неухильне виконання вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”;

2) не допускати фактів надання неповних, формальних відповідей на звернення громадян;

3) особливу увагу приділяти розгляду звернень членів сімей військовослужбовців, які загинули під час захисту Батьківщини унаслідок безпосередньої участі в антитерористичній операції та заходах із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в районах їх здійснення, а також військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні таких заходів;

4) визначити в структурних підрозділах головного управління осіб, відповідальних за комунікацію з фахівцями відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян та своєчасну підготовку інформаційних повідомлень з порушених заявниками питань, віднесених до їх профільної компетенції;

5) забезпечити в межах повноважень задоволення законних вимог заявників, оперативне усунення порушень вимог чинного законодавства, виявлених під час розгляду звернень;

6) здійснювати особистий прийом громадян відповідно до затверджених графіків у час, зручний для відвідувачів;

7) звернути особливу увагу на забезпечення виїзних прийомів до осіб з інвалідністю та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

3. Управлінню обслуговування громадян головного управління (Риндіна С. О.), управлінню адміністративного забезпечення головного управління (Сорока Л. М.):

1) забезпечити узагальнення відображених у зверненнях громадян пропозицій/зауважень з тематичних питань, які потребують висвітлення у засобах масової інформації;

2) здійснювати аналіз та систематизацію проблемних питань з метою упередження типових та повторних звернень, доводити їх результати до відома керівництва головного управління;

3) забезпечити щоденний моніторинг стану дотримання термінів розгляду звернень, виявлені факти порушень доводити до відома керівництва головного управління для відповідного реагування.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника головного управління Максименко І. О.

**Начальник головного управління**

**Наталія СІМОНЯН**