



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 2024 року

Заслухавши доповідь заступника начальника головного управління Максименко І. О. про роботу зі зверненнями громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі – головне управління) за 9 місяців 2024 року та розглянувши інформаційні матеріали, колегія зазначає.

Відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян” одним із пріоритетних напрямів роботи головного управління є забезпечення конституційного права громадян на звернення та створення належних умов для реалізації цього права.

Упродовж 9 місяців 2024 року до головного управління різними каналами комунікації надійшло 8 978 звернень громадян, що на 4 693 звернення менше проти відповідного періоду минулого року (13 671).

Аналіз надходження звернень громадян до головного управління протягом 9 місяців 2024 року свідчить, що кількість звернень та кількість порушених у них питань проти відповідного періоду 2023 року зменшилася на 34 %, що спричинено зменшенням активності пенсіонерів з числа військовослужбовців.

За результатами розгляду звернень встановлено, що за 9 місяців 2024 року найбільша кількість звернень надійшла від пенсіонерів, які отримують пенсії за віком, за вислугу років, у зв’язку з втратою годувальника, – 4 384 звернення (за відповідний період минулого року – 4 254 звернення), що на 130 звернень, або 3 %, більше проти відповідного періоду минулого року; 3 211 звернень надійшло від пенсіонерів силових структур (за відповідний період минулого року – 7 365 звернень), що менше проти відповідного періоду минулого року на 56 %, 1 383 звернення подали застраховані особи, які не є пенсіонерами (за відповідний період минулого року – 2 052 звернення), що на 669 звернень, або 33 %, менше проти відповідного періоду минулого року.



Сімонян Наталія Миколаївна

КНЕДП ДПС

7730914EAC41E67A99A7447E82C7574EB5D3500F639526AA5BD02C3A7485851201

07.11.2024

Головне управління ПФУ в
Кіровоградській області



07.11.2024 1077

Забезпечено оперативний, кваліфікований та всебічний розгляд звернень громадян, що надійшли, зокрема через Державну установу “Урядовий контактний центр” – 1 119 звернень громадян, що на 43 % менше проти відповідного періоду минулого року (1 974); особисто – 3 165 звернень, що на 46 % менше проти відповідного періоду минулого року (5 831); поштою – 1 984 звернення, що на 33 % менше проти відповідного періоду минулого року (2 967); електронною поштою – 785 звернень, що на 29 % менше проти відповідного періоду минулого року (1 102); через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України – 1 441 звернення, що на 4 % більше проти відповідного періоду минулого року (1 390). З Пенсійного фонду України та інших головних управлінь Пенсійного фонду України надійшло 247 звернень, що на 4 % менше проти відповідного періоду 2023 року (257).

Здійснено 163 виїзних прийоми громадян за місцем їх проживання, що на 117 % більше проти відповідного періоду минулого року (75), проведено 56 особистих прийомів керівництвом головного управління, що на 37 % більше проти відповідного періоду минулого року (41).

Забезпечено щомісячний аналіз щодо кількості, тематики та стану розгляду звернень громадян. Більшість питань, що порушувалися у зверненнях громадянами, стосувалися: питань перевірки правильності призначення та перерахунків пенсій, у тому числі надбавок, підвищень та доплат – 3 589 звернень; визначення права на призначення та перерахунок житлової субсидії та пільги – 1 429 звернень; роз’яснення окремих норм пенсійного законодавства – 724 звернення; витребування довідок та інших матеріалів – 598 звернень; виплати житлової субсидії або пільги – 450 звернень; виконання рішень судів – 409 звернень; індексації пенсії – 401 звернення; визначення права на призначення пенсії – 226 звернень; проведення пенсійних виплат на виконання рішень судів – 196 звернень.

Основною причиною звернень пенсіонерів силових структур є необхідність отримати відмову в проведенні перерахунку пенсії та оскаржити це в судовому порядку.

Розглянуто 5 звернень про призначення / поновлення пенсійних виплат особам, які виїхали з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим та міста Севастополя, 19 звернень – з питань зарахування до страхового стажу періодів роботи на території Російської Федерації та Республіки Білорусь, 10 звернень – щодо порядку та умов обчислення стажу, набутого на територіях Республіки Польщі, Чеської Республіки, Королівства Іспанії, Латвійської Республіки, Республіки Казахстану, Туркменістану, Таджикистану.

Відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації” протягом звітного періоду опрацьовано 162 запити на інформацію. Усі запити опрацьовані у встановлені чинним законодавством терміни та відповідно до порядку розгляду запитів на публічну інформацію.

Звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення та перевірок, розглядалися і вирішувалися у термін не більше п’ятнадцяти днів від дня їх

отримання. В головному управлінні забезпечено моніторинг термінів виконання звернень.

Наявні випадки подовження термінів розгляду звернень до одного місяця від дня їх надходження з причин:

необхідності перегляду прийнятих рішень про призначення / перерахунок пенсій, відмову в призначенні / перерахунку пенсії, відмову в призначенні грошової допомоги згідно із пунктом 7-1 розділу XV “Прикінцеві положення” Закону України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” шляхом направлення листів до головних управлінь Пенсійного фонду України, якими за принципом екстериторіальності приймалися відповідні рішення;

направлення листів до Пенсійного фонду України стосовно надання дозволу на опрацювання пенсійних справ з використанням функції “Макетна обробка”;

повторної реєстрації заяв про призначення / перерахунок житлових субсидій та пільг у зв’язку з неправомірно винесеною відмовою, невірно обчисленим розміром тощо.

Так, із загальної кількості звернень від громадян за 9 місяців 2024 року (8 978) у 79 зверненнях подовжено термін їх розгляду до 30 календарних днів.

Для оперативного розгляду звернень та попередження випадків повторних звернень працюють “гарячі” телефонні лінії, які забезпечують прямий зв’язок із громадянами, надання якісних консультацій та вичерпних відповідей. Протягом 9 місяців 2024 року через “гарячі” телефонні лінії головного управління отримала консультації / роз’яснення 48 061 особа.

На “гарячу” телефонну лінію відділу розгляду звернень управління обслуговування громадян головного управління за 9 місяців 2024 року надійшло 10 215 дзвінків, з них: 4 983 – щодо призначення / перерахунку житлових субсидій, 1 352 – з питань призначення / перерахунку пільг на оплату житлово-комунальних послуг, 2 774 – про призначення, перерахунки, відмови у призначенні пенсій та інших питань, що стосуються пенсій, 1 106 – інші питання.

Через “гарячі” телефонні лінії відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян головного управління консультації та роз’яснення отримали 29 164 додзвонювачі. Переважна більшість дзвінків стосувалася питань призначення та виплати житлових субсидій.

Протягом 9 місяців 2024 року за телефонами п’ятох спеціалізованих (за певним напрямком діяльності головного управління) “гарячих” ліній надано 8 682 консультації.

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

За результатами проведених моніторингів суттєвих порушень в організації роботи “гарячих” телефонних ліній не встановлено. Зауваження щодо роботи “гарячих” телефонних ліній доведені до працівників, які працюють зі

зверненнями громадян, та враховані під час здійснення повноважень при розгляді звернень громадян, які звертаються за телефонами “гарячих” ліній.

З метою зменшення кількості звернень громадян, покращення рівня поінформованості населення головним управлінням проводиться робота щодо інформування громадян про діяльність головного управління під час інформаційно-роз’яснювальних заходів (протягом 9 місяців 2024 року проведено 649 заходів, учасниками яких стали 3 660 осіб), висвітлення питань пенсійного та соціального забезпечення у засобах масової інформації (опубліковано 4 308 матеріалів), на власних вебресурсах (розміщено 1 759 інформацій). Забезпечено організацію роботи з надання роз’яснень через месенджер офіційної сторінки головного управління в соціальній мережі “Фейсбук” (протягом січня–вересня 2024 року надано 48 відповідей на запитання дописувачів).

Враховуючи вищезазначене,

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про роботу зі зверненнями громадян у головному управлінні Пенсійного фонду України в Кіровоградській області за 9 місяців 2024 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) забезпечити об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян із дотриманням встановлених законодавством строків їх розгляду та наданням роз’яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень;

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

4) 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;

5) забезпечити своєчасну підготовку інформаційних повідомлень з порушених заявниками питань, віднесених до профільної компетенції структурних підрозділів;

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

7) продовжити проведення моніторингу якості роботи телефонних “гарячих” ліній щодо оперативності вирішення питання (час очікування консультації), культури обслуговування, доступності інформації, додержання принципу законності;

8) здійснювати особистий прийом громадян відповідно до затверджених графіків у час, зручний для відвідувачів.

3. Управлінню обслуговування громадян головного управління (Риндіна С. О.), управлінню документального забезпечення головного управління (Медведева Л. В.), сектору організаційно-інформаційної роботи головного управління (Жемчугова Ю. В.):

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

2) за результатами розгляду типових звернень забезпечити щомісячне надання сектору організаційно-інформаційної роботи головного управління матеріалів щодо пенсійного та соціального забезпечення громадян для публікації на власних вебресурсах головного управління;

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

4) 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