



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

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

НАКАЗ

від _____ 20__ р.

Чернігів

№ _____

Про стан виконання Закону України від 02.10.1996 № 393 “Про звернення громадян” (зі змінами), 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” (зі змінами) в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Чернігівській області за I півріччя 2024 року

Заслухавши та обговоривши доповідь начальника відділу обробки звернень громадян Управління адміністративного забезпечення Головного управління Пенсійного фонду України в Чернігівській області (далі – Головне управління) Сизих В. М. про стан дотримання вимог законодавства про звернення громадян в Головному управлінні у I півріччі 2024 року, колегія при начальнику Головного управління відзначає наступне.

З метою забезпечення дотримання вимог Конституції України щодо реалізації прав громадян на звернення, Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР “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” (зі змінами) Головним управлінням 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, безпідставної 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.



Юрченко Юрій Дмитрович

КНЕДП ДПС

303C0322849CF518E9104D6821EDFB945CD820E23019F224EECCC6C132EC41E600

18.07.2024

Головне управління ПФУ в
Чернігівській області



18.07.2024 709

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 чинному законодавстві або внесені до нього зміни.

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

Забезпечується право першочергового розгляду звернень та особистого прийому громадян з інвалідністю внаслідок війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати – героїня”.

Ця категорія жінок, Герої Соціалістичної праці, Герої Радянського Союзу та Герої України в I півріччі 2024 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, одинокі 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 Головного управління вебпорталу Пенсійного фонду України розміщено графік особистого прийому громадян посадовими особами Головного управління.

Протягом 6 місяців цього року до Головного управління письмово та усно звернулися 16453 громадянина. За відповідний період минулого року – 17137. Зокрема, письмово звернувся 7601 громадян, що становить 80,5% до відповідного рівня 2023 року (9447).

Кількість звернень, що надійшли до Головного управління з вищих органів влади та організацій, дещо зменшилася – з 265 до 239, що становить 3,1% від загальної кількості письмових звернень.

За I півріччя 2024 року від жителів області на розгляд до Головного управління з “Урядового контактного центру” надійшло 835 звернень. За відповідний період минулого року – 1133.

За допомогою вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України за 6 місяців 2024 року звернулися 1222 громадянина (у 2023 році – 893).

У I півріччі 2024 року повторних звернень не було (у відповідному періоді 2023 року таких повторних звернень було 6).

Протягом звітної періоду на особистому прийомі керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів прийнято 6772 громадянина, за аналогічний період 2023 року – 5664. З цієї кількості звернень на виїзних приймальнях прийнято 3359 громадян (у відповідному періоді минулого року – 1888 громадян).

Переважна більшість питань, що порушувалися громадянами на особистих прийомах, розглядалися та вирішувалися під час прийому.

Результати моніторингу розгляду звернень за звітний період свідчать, що найбільше громадян звернулися з таких питань: пенсіонери силових структур – щодо 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, виплати недоотриманої пенсії за минулий період, доплати до пенсії 2000 грн; цивільні пенсіонери – з питань субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги; особи, потерпілі від аварії на ЧАЕС – з питань перерахунку пенсії.

З метою забезпечення відкритості, доступності 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 організовано постійно діючі “гарячі” телефонні лінії та забезпечено їх функціонування протягом усього тижня у часи, визначені розпорядком роботи. Номери телефонів “гарячих” ліній оприлюднено у місцевій пресі, в ефірах радіо та телебачення, на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу ПФУ, сайтах обласної, районних військових адміністрацій, інформаційних стендах Головного управління та органів місцевого самоврядування.

На “гарячу” телефонну лінію за звітний період за консультацією звернулися 24750 громадян (за I півріччя 2023 року – 19932).

У відділах обслуговування громадян (сервісних центрах) Головного управління прийнято 190117 осіб, яким було надано консультації та роз'яснення (за аналогічний період минулого року – 192182).

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 з організації прийому громадян, розгляду порушених у зверненнях питань, потребує поліпшення. Мають місце випадки формального підходу до обслуговування громадян.

Виходячи з вищевикладеного та з урахуванням обговорення на розширеному засіданні колегії при начальнику Головного управління

НАКАЗУЮ:

1. Доповідь начальника відділу обробки звернень громадян Управління адміністративного забезпечення Головного управління Сизих В. М. взяти до відома.

2. Першому заступнику, заступникам начальника, керівникам самостійних структурних підрозділів Головного управління забезпечити дотримання вимог Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР “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” та інших нормативно-правових актів із зазначених питань.

3. Управлінню адміністративного забезпечення (Гриценко М. В.), Управлінню обслуговування громадян (Симанчук С. Г.):

1) забезпечити якість надання послуг та здійснювати постійний контроль за їх наданням;

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;

3) забезпечити ефективність та якість розгляду звернень громадян до Головного управління;

4) продовжити проведення виїзних прийомів до осіб з обмеженими фізичними можливостями, інвалідів по зору та осіб, яким виповнилося 80 і більше років.

4. Відділу організаційно-інформаційної роботи (Туревська Н. Л.) забезпечити постійне проведення інформаційно-роз’яснювальних заходів з питань, що відносяться до компетенції Головного управління.

5. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління Сіраша В. В.

Начальник

Юрій ЮРЧЕНКО