

ПРО ПІДСУМКИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

У Головному управлінні протягом звітного періоду здійснювався розгляд звернень громадян, які надходять на особистих прийомах, засобами поштового зв'язку, з використанням мережі Інтернет (електронні звернення), за допомогою вебпорталу Пенсійного фонду України, а також через контактний центр Державної установи «Урядовий контактний центр».

За I квартал кількість отриманих звернень збільшилася на 9 %, порівняно з попереднім роком (6535 звернень), і склала 7124.

Питання, які порушували заявники, стосувалися, зокрема, правильності застосування чинного законодавства при призначенні і виплаті пенсій, надбавок, підвищень та доплат відповідно до законів України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування”, “Про державну службу”, “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”, “Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб” та окремих постанов Кабінету Міністрів України.

У більшості звернень, - як письмових, так і отриманих на особистому прийомі, - порушувалися питання щодо:

- перевірки правильності призначення та перерахунку пенсії – 2460 звернень (34,5 % від загальної кількості);
- індексації пенсії – 306 (4,3% від загальної кількості звернень).;
- виконання рішень суду – 1141 (16% від загальної кількості звернень);
- визначення права на призначення житлової субсидії – 795 (11,2 % від загальної кількості звернень);
- щодо перерахунку житлової субсидії та нарахування суми пільг – 571 (8% від загальної кількості звернень).;
- своєчасності виплати субсидій або пільги, в т. ч. припинення виплати – 407 (5,7% від загальної кількості звернень).;
- інші – 1750 (20,3% від загальної кількості звернень).;

Під час особистого прийому до керівництва Головного управління звернулося 54 громадян (за I квартал 2023 - 37). Порівняно з попереднім роком кількість звернень громадян під час особистого прийому до керівництва збільшилася на 46%.

Протягом звітного періоду Головним управлінням забезпечено розгляд 924 звернень до Урядової телефонної «гарячої лінії» (672 за звітний період 2023 р.). Всі звернення оперативно розглянуті спеціалістами, заявники отримали вичерпні письмові відповіді.

Зафіксовано збільшення кількості електронних звернень, які надсилаються на адреси електронної пошти Головного управління (890), та через вебпортал електронних послуг (1134).

З метою зменшення кількості звернень громадян та попередження повторних їх випадків у Головному управлінні постійно діють «гарячі» телефонні лінії, за допомогою яких надається інформаційна, правова, консультативно - роз'яснювальна допомога.

У Головному управлінні постійно забезпечується контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян.